



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร
ผู้ใช้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

พงษ์ลดา กงหอม

สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

2550

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้ให้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยศึกษาปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่การเงิน และปัจจัยด้านเอกสารการเบิกจ่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเจาะจงเฉพาะผู้ที่มาใช้บริการงานการเงิน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-way Anova

ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรผู้ให้บริการงานการเงิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงินอยู่ในระดับสูง ทั้ง 3 ด้าน ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ย 3.61 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 สำหรับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่การเงินมีค่าเฉลี่ย 3.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และความพึงพอใจด้านเอกสารการเบิกจ่ายมีค่าเฉลี่ย 3.61 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	3
ขอบเขตการวิจัย	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์	5
วิธีดำเนินงานของกลุ่มงานการเงิน	6
ความหมายของการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กร	7
ความหมายของการบริการ	8
กลยุทธ์การบริการ	9
ระบบการไหลของการให้บริการ	9
หลักในการสร้างมาตรฐานการบริการที่มีประสิทธิภาพ	11
ปัจจัยในการเพิ่มศักยภาพการบริการ	12
คุณภาพการบริการ	13
มูลค่าและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	15
ความพึงพอใจลูกค้า	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
กล่าวโดยสรุป	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
ระยะเวลาทำการวิจัย	18
วิธีดำเนินงานวิจัย	18
สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล	20
บทที่ 4 รายงานผลการวิจัย	
ส่วนที่ 1 การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ	27
ส่วนที่ 3 การทดสอบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อ ความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงิน สรุปปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการ งานการเงิน	34
การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน	41
ผลการดำเนินงานการปรับปรุงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการมากที่สุด	42
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	43
อภิปรายผลการวิจัย	44
สรุปคำถามปลายเปิด	46
บรรณานุกรม	51
ภาคผนวก	
ประวัติผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	23
ตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ขั้นตอนการดำเนินงาน	27
ตารางที่ 4.3 แสดงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน เจ้าหน้าที่การเงิน	29
ตารางที่ 4.4 แสดงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยปัจจัยด้าน เอกสารการเบิกจ่าย	31
ตารางที่ 4.5 แสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยในภาพรวม	33
ตารางที่ 4.6 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการ งานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ระหว่างเพศชาย และเพศหญิง	34
ตารางที่ 4.7 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการ งานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ระหว่างเพศชาย และเพศหญิง ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน	34
ตารางที่ 4.8 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการ งานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ระหว่างเพศชาย และเพศหญิง ด้านเจ้าหน้าที่การเงิน	35
ตารางที่ 4.9 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการ งานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ระหว่างเพศชายและ เพศหญิง ด้านเอกสารการเบิกจ่าย	35
ตารางที่ 4.10 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ	36
ตารางที่ 4.11 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการ งานการเงินของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ในสถานที่ ต่าง ๆ	36
ตารางที่ 4.12 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการ งานการเงินของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ที่มี ประสบการณ์ในการทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ แตกต่างกัน	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการ งานการเงินของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ที่มี วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน	38
ตารางที่ 4.14 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการ งานการเงินของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่ประเภทบุคลากรแตกต่างกัน	39
ตารางที่ 4.15 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการ งานการเงินของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่มีเงินเดือนและเงินรายได้พิเศษแตกต่างกัน	40

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1 ระบบการไหล ของการให้บริการ แบบดั้งเดิม (Tradition service Flow)	10
แผนภูมิที่ 2 ระบบการไหลเวียนของการให้บริการแบบสมัยใหม่ (modern service flow)	11
แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย	21

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
Nakhon Sawan Rajabhat University

3) ภาควิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ข้อ 3 ให้แบ่งส่วนราชการในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ดังนี้

- 1) สำนักงานคณบดี
- 2) ภาควิชาวิทยาศาสตร์
- 3) ภาควิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์

ข้อ 4 ให้แบ่งส่วนราชการในคณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ เป็นสำนักงานคณบดี

ข้อ 5 ให้แบ่งส่วนราชการในสถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นสำนักอำนวยการ

ส่วนอีกด้านคือการปรับวัฒนธรรมการทำงานซึ่งเกี่ยวกับทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อของคนในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของงานบริการด้านการเงิน จะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมีการนำระบบ MIS (Management Information System) มาใช้ในการทำเอกสารเบิกจ่าย การควบคุมงบประมาณที่ได้รับจัดสรร มีการนำหลักการบันทึกบัญชีจากเกณฑ์เงินสดมาเป็นเกณฑ์คงค้าง รวมทั้งรัฐบาลนำนโยบายการเบิกจ่ายงบประมาณตามระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่อิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) มาใช้ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2548 ซึ่งเมื่อมีการจัดซื้อจัดจ้างวงเงินตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไป จะต้องสร้างข้อมูลผู้ขายและนำส่งข้อมูลเข้าระบบผ่านเครื่อง GFMS Terminal กรณีเบิกผ่าน PO (Purchasing Order) กรมบัญชีกลางจะอนุมัติและโอนเงินเข้าบัญชีผู้ขายโดยตรง หรือในกรณีไม่ผ่าน PO กรมบัญชีกลางจะจ่ายเงินเข้าบัญชีของส่วนราชการ ดังนั้นงานบริการของกลุ่มงานการเงินเป็นเรื่องที่ดูเหมือนเป็นเรื่องง่าย ๆ แต่เวลานำไปปฏิบัติก็จจะรู้ว่าเป็นเรื่องยากที่สุดในบรรดาขั้นตอนต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพราะการให้บริการกับบุคลากรจะเกิดขึ้นได้นั้น ต้องกระทำผ่านบุคคลลำดับชั้นต่าง ๆ ในหน่วยงาน แต่ทุกคนที่เกี่ยวข้องก็รู้ดีว่าการให้บริการด้านการเงินคือจุดที่สำคัญและเป็นหัวใจของมหาวิทยาลัย และประการสำคัญงานบริการด้านการเงินจะทำให้เกิดคุณค่า มูลค่าเพิ่มสู่คุณภาพมาตรฐานในระดับสากล

ในโลกสมัยนี้เป็นโลกแห่งข่าวสารข้อมูลอะไร ๆ ก็รวดเร็วทันใจไปทุกเรื่อง นับวันผู้รับบริการจึงคุ้นเคยกับการบริการต่าง ๆ ที่ใช้เวลาน้อยลง เช่น การฝากการถอนหรือการโอนเงินรอแค่คิดใจกับเครื่อง ATM จะจ่ายค่าบริการอะไรก็ตัดผ่านบัญชีธนาคาร ผ่านบริการมือถือ จ่ายที่ร้านสะดวกซื้อหรือจ่ายผ่านอินเทอร์เน็ตก็ได้ ซึ่งความคุ้นเคยเหล่านี้ทำให้ผู้รับบริการเรียกร้องถามหาจากกลุ่มงานการเงินมากขึ้น ความรวดเร็วจึงเป็นมาตรฐานวัดที่สำคัญในคุณภาพของ

งานการเงินอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ในอีกด้านหนึ่งที่เป็นข้อจำกัดของงานบริการด้านการเงินคือ กฎ ระเบียบของส่วนราชการ เช่น ระเบียบกระทรวงการคลัง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งจะต้องเป็นไปตามขั้นตอน กฎ กติกาต่าง ๆ

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาว่าในขณะที่มีปัจจัยใดบ้างที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ การค้นหาความคาดหวังของผู้ใช้บริการงานการเงินเพื่อทราบผลการดำเนินงานในปัจจุบันของกลุ่มงานการเงินและนำผลที่ได้รับมากำหนดจุดมุ่งหมายและเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี เกิดความประทับใจอย่างต่อเนื่องยาวนานแก่ผู้ใช้บริการ บริการที่ดีเป็นมากกว่าความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน หรือความยิ้มแย้มแจ่มใส บริการที่ดีคือการสร้างประสบการณ์ที่ดีสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยวิถีทางแห่งความรู้สึกพึงพอใจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
2. เพื่อพัฒนากระบวนการให้บริการงานการเงินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและการวัดความพึงพอใจช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงานในการใส่ใจการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
2. ทราบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 200 คน เลือกโดยวิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะผู้ที่มาใช้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประกอบด้วย อาจารย์ประจำ อาจารย์อัตราจ้าง ข้าราชการพลเรือน พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และ ลูกจ้างชั่วคราว

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- สังกัดหน่วยงาน
- ประสบการณ์ในการทำงาน
- วุฒิการศึกษา
- ประเภทบุคลากร
- เงินเดือนและรายได้พิเศษ

2. ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่การเงิน

4. ปัจจัยด้านเอกสารการเบิกจ่าย

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัย

ราชภัฏนครสวรรค์

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับจากการบริการ โดยเป็นความแตกต่างระหว่างมูลค่าที่ผู้ใช้บริการได้รับรู้กับสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ก่อนรับบริการ

การบริการ หมายถึง การส่งมอบมูลค่าที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

ในการทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงทฤษฎี แนวคิดและเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเสนอกรอบแนวความคิดและดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยขอแนะนำตามลำดับดังนี้

1. ประชาธิปไตย วิสัยทัศน์ พันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และวิธีดำเนินงานของกลุ่มงานการเงิน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมในส่วนของความหมายและความสำคัญของประเด็นดังต่อไปนี้
 - 2.1 ความหมายของการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กร
 - 2.2 ความหมายของการบริการ
 - 2.3 กลยุทธ์การบริการ
ระบบการไหลเวียนของการให้บริการ
หลักในการสร้างมาตรฐานการบริการที่มีประสิทธิภาพ
ปัจจัยในการเพิ่มศักยภาพการบริการ
คุณภาพการบริการ
 - 2.4 มูลค่าและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชาธิปไตย วิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ประชาธิปไตย

เป็นมหาวิทยาลัยของชาวบ้าน นำวิชาการสู่ชุมชน

วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำเพื่อพัฒนาท้องถิ่น

พันธกิจ

1. จัดการศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง
2. วิจัย

3. บริการวิชาการแก่สังคม
4. ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี
5. ทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม
6. ผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

วิธีดำเนินงานของกลุ่มงานการเงิน

การรับเงิน

1. รับเงินจากการลงทะเบียนของนักศึกษา โดยนักศึกษาจะจ่ายเงินค่าลงทะเบียน ผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งชำระที่เคาน์เตอร์งานการเงิน ชั้น 1 อาคาร 14
2. เงินรายได้อื่น ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของนักศึกษา ค่าน้ำค่าไฟฟ้าจากร้านค้า

ภายในมหาวิทยาลัย

3. เงินรับฝากตามโครงการต่าง ๆ เช่น เงินอุดหนุนการวิจัย เงินมัดจำประกันสัญญา
4. รับชำระเงินทดรองราชการจากลูกหนี้กรณีนำมาคืนเป็นเงินสด
5. เงินรายได้แผ่นดิน เงินเบิกเกินส่งคืนและเงินฝากคลัง

การจ่ายเงิน

1. จ่ายเงินคืนค่าหน่วยกิต กรณีนักศึกษาลงทะเบียนแล้วแต่มีการขอลอนรายวิชา ทั้งนี้ต้องดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด
2. การจ่ายเงินค่าประกันของเสียหาย นักศึกษาจะต้องขอรับเงินภายใน 6 เดือน นับจากวันที่เกิดสิทธิ เช่น กรณีสำเร็จการศึกษาจะนับจากวันที่กำหนดในใบแสดงผลการเรียน การลาออกจากการเป็นนักศึกษา และการพ้นสภาพนักศึกษาเนื่องจากผลการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด
3. การจ่ายเงินให้แก่เจ้าหน้าที่ตามใบสำคัญทั้งที่เป็นบุคลากรภายนอกและบุคลากรภายในที่เกิดจากการเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินนอกงบประมาณ ตามหมวดรายจ่ายดังนี้
 - งบบุคลากร เช่นเงินเดือนและค่าจ้าง ถ้าเป็นเงินงบประมาณแผ่นดินจะจ่ายก่อนวันทำการสุดท้ายของเดือน 3 วันทำการ และถ้าเป็นเงินนอกงบประมาณจะจ่ายในวันสิ้นเดือนทำการ
 - งบดำเนินงาน เมื่อมีการจัดซื้อจัดจ้างจากการดำเนินงานตามปกติและเป็นเงิน

งบประมาณแผ่นดินจะจ่ายตรงเข้าบัญชีผู้ขายในกรณีมีวงเงินตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไป และถ้า นอกเหนือจากนี้จะจ่ายเงินเช็คให้แก่เจ้าหน้าที่เหมือนเงินนอกงบประมาณ สำหรับค่าตอบแทนอื่น ๆ จะจ่ายเช็คให้กับบุคลากรภายในหน่วยงานตามใบสำคัญที่เบิกมา

- งบลงทุน
 - งบเงินอุดหนุน
 - งบรายจ่ายอื่น
- } ปฏิบัติเหมือน 2 รายการข้างต้น

- เงินสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าศึกษาบุตร ทางกลุ่มงานการเงิน จะจ่ายเงินสดให้ทันทีที่ได้รับใบเบิกค่าใช้จ่ายดังกล่าว โดยจะมีเงินสดสำรองไว้จำนวนหนึ่ง และ เมื่อมีใบสำคัญเบิกเงินดังกล่าวเป็นจำนวนมากจึงทำรายการขอเบิกจากเงินงบประมาณแผ่นดิน

ความหมายของการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กร

จากความมุ่งมั่นของประเทศไทยที่พยายามสร้างขีดความสามารถและศักยภาพ ความกินดีอยู่ดีในทุกกระดับ เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จสูงสุดคือประเทศไทยเรามั่งคั่งและมั่นคง แบบยั่งยืน ซึ่งการก้าวสู่ความฝันดังกล่าวเราต้องปรับตัวทั้งวิถีคิดและวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ที่ ยากขึ้น และมักจะไม่ว่ายก้นเคยมาก่อน โดยเฉพาะภาครัฐที่เรามักจะได้ยินจนชินกับคำว่า การปฏิรูประบบราชการในหลายด้าน ดังจะเห็นได้จากแนวทางการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change) ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. เป็นแกนกลางในการจัดทำแนวทาง

การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กรของมหาวิทยาลัยที่จะเชื่อมโยงกับ Blueprint for Change จะสำเร็จหรือไม่จึงขึ้นอยู่กับความคิด เรียนรู้และลงมือปฏิบัติในฐานะผู้ใช้งานด้วย สำหรับความหมายของการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กรนั้นนักทฤษฎีและนักวิชาการได้ให้ คำนิยามหรือความหมายเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กรไว้ค่อนข้างหลากหลาย แต่ มีทิศทางเดียวกันซึ่งสรุปได้ดังนี้

สุนันทา เลานันท์ (2531 : 39) ได้ให้ความหมายของการเปลี่ยนแปลงองค์กร หมายถึงการเปลี่ยนแปลงจากสถานภาพหนึ่งที่เป็นอยู่ปัจจุบันในแง่ของโครงสร้างกระบวนการ ปัจจัยนำเข้าและผลผลิตไปสู่อีกสถานภาพหนึ่งในอนาคตที่กำหนดไว้เพื่อให้องค์กรสามารถ ดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2523 : 5 อ้างถึงใน นรินทร์ แจ่มจำรัส, 2542 : 21) กล่าวไว้ว่านักสังคมวิทยาและมนุษยวิทยาได้ให้ความคิดเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงคือสภาพที่ปรากฏ เกี่ยวกับบทบาท สถาบัน ระเบียบ ที่ประกอบขึ้นเป็นโครงสร้างทางสังคม ถ้าพิจารณาความหมาย

ของการเปลี่ยนแปลงอย่างมีทิศทาง การเปลี่ยนแปลงก็คือการพัฒนา (Development) นั่นเอง การพัฒนาถือได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างมีทิศทาง (Directed Change) ซึ่งทิศทางที่กำหนดหรือวางแผนไว้เนี่ย่อมจะเป็นไปในลักษณะที่พึงปรารถนาของสมาชิกในสังคมนั้น (Desired Change)

John P. Kotter และ Leonard A. Schlesinger (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2544 : 325) พบว่า บริษัทส่วนใหญ่ต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงองค์กรพอประมาณ อย่างน้อยที่สุดปีละหนึ่งครั้งและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทุก ๆ สี่หรือห้าปี การบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่เป็นสิ่งจำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์กรเท่านั้นแต่เป็นความท้าทายด้วย

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การดำเนินการปรับเปลี่ยนองค์กรนั้นเกิดจากการได้รับผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม องค์กรจึงต้องมีการศึกษาปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน เพื่อพัฒนาระบบงานให้สามารถเจริญเติบโตอย่างมีแบบแผนและเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์ ผลดีจะเกิดกับสังคมและประเทศชาติ รวมทั้งบุคลากรในองค์กร ความสำเร็จจึงมาจากความร่วมมือใจของคนในองค์กรทุกคน แต่ทั้งนี้ก็มีศัตรูที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลง และมีขีดความสามารถอย่างยั่งยืนคือ “คิดว่าเราทำคืออยู่แล้ว ทำให้เราไม่คิดที่จะทำให้ดีกว่านี้ และจะทำให้ดีที่สุดได้อย่างไร”

ความหมายของการบริการ

พูดถึงงานบริการเรามักจะเห็นพ้องกันว่าคนไทยเป็นนักบริการที่ดี ด้วยคนไทยมีนิสัยเอื้อเฟื้อและยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นคุณสมบัติประจำตัว ถึงแม้ว่าขณะนี้จะมีปัญหาเศรษฐกิจ ราคาน้ำมันสูงขึ้นเรื่อย ๆ จนทำให้รอยยิ้มเจื่อน ๆ ไปบ้างก็ตาม แต่ถ้าฟังนิสสัยหรือหรือธรรมชาติส่วนตัวนั้นไม่เพียงพอที่จะสร้างบริการที่เป็นเลิศในภาวะของการแข่งขันเช่นปัจจุบันได้ เราจะต้องมีหลักการที่ดีในการบริการมาประกอบเข้าไปด้วย เพื่อจะสร้างสรรค์บริการที่ถูกต้องผู้ใช้บริการและพูดถึงบริการของเราให้คนอื่น ๆ ได้รับรู้ต่อไปอีกด้วย

ดังนั้นการบริการ (Services) หมายถึงการส่งมอบมูลค่า (Values) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (สิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2547 : 316) ส่วน ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) กล่าวว่าไว้ว่าการบริการหมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ นอกจากนี้ เลทินัน (Lehtinan, 1983) อ้างถึงในวุฒิพงษ์ ถายะพิงค์ (2546 : 15) ได้อธิบายว่า

การบริการคือกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล หรือวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

กลยุทธ์การบริการ

หน้าที่ของผู้ให้บริการที่จะต้องสร้างความมีตัวตนของงานบริการให้เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและมีศิลปะ ทั้งนี้เพื่อสะท้อนถึงคุณภาพของงานบริการให้ผู้ใช้บริการจดจำและเชื่อมโยงความมีตัวตนเหล่านี้กับความประทับใจที่มีต่องานบริการของเราได้อย่างไม่รู้ลืม สำหรับสิทธูทธิ์ พงศ์กรรังศิลป์ (2547 : 320) กล่าวว่าสิ่งที่ลูกค้าสามารถมองเห็นและเข้าใจได้สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจว่าจะใช้บริการหรือไม่ มีรายละเอียดดังนี้

พนักงาน (People) คือผู้จะต้องพบหรือเผชิญหน้ากับลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเป็นอันดับแรก เมื่อลูกค้าพบเผชิญหน้าหรือมาติดต่อกับพนักงาน ลูกค้าจะเกิดความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองที่พึงพอใจและสะดวกรวดเร็ว จึงทำให้พนักงานเปรียบเสมือนภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนั้นคำพูดที่องค์กรควรปลูกฝังพนักงานได้แก่ สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ ขอขอบคุณครับ ขอขอบคุณค่ะ กลับมาใช้บริการอีกนะครับ แม้ว่าคำพูดบางคำจะดูเหมือนไม่จำเป็นแต่สามารถสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการได้

สิ่งต่าง ๆ ภายในสำนักงาน (Physical evidence) นอกจากพนักงานแล้ว เมื่อลูกค้าก้าวเข้ามาในองค์กร สิ่งที่ลูกค้าต้องเผชิญต่อจากพนักงานคือสิ่งต่าง ๆ ภายในสำนักงาน ได้แก่ การออกแบบวางผังสำนักงาน อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในสำนักงาน การจัดวางโต๊ะทำงาน สิ่งตกแต่งสำนักงาน กระดาษต้นไม้ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จะเป็นภาพลักษณ์การให้บริการขององค์กร เพราะขณะที่ลูกค้ารอรับบริการ ลูกค้าจะมองไปรอบ ๆ ตัว ถ้าสำนักงานดูดี เป็นระเบียบ พนักงานสุภาพ เป็นมิตรพร้อมให้บริการ ลูกค้าจะเกิดความมั่นใจในการบริการและก่อให้เกิดความพึงพอใจหลังรับบริการ

กระบวนการในการให้บริการ (Processes) ต้องมีการวางระบบและออกแบบกระบวนการให้บริการขององค์กรให้มีขั้นตอนที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ามากที่สุดลดขั้นตอนที่ทำให้ผู้บริโภคต้องรอนาน จัดระบบการไหลของการให้บริการ (Services flows) ให้มีอุปสรรคน้อยที่สุด การรอกคอยการให้บริการนาน ๆ อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้

ระบบการไหลของการให้บริการ

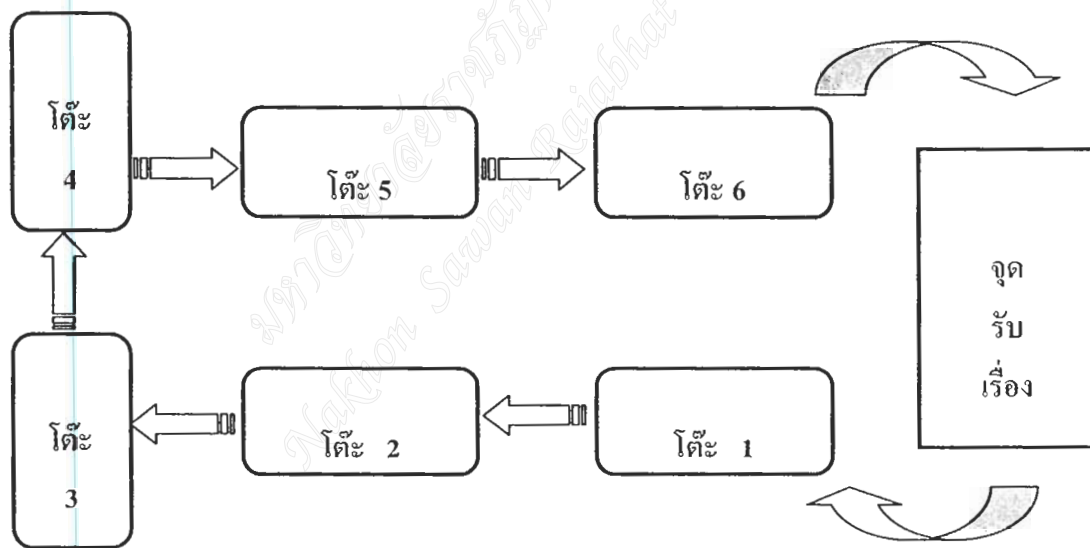
สภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพราะฉะนั้นการทำธุรกิจจึงเป็นเรื่องของการเดินทางที่ไม่หยุดนิ่ง จึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อย ๆ ในกระบวนการ

ให้บริการนั้นสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการคือระบบการไหลของการให้บริการ (Services flow) ซึ่งในบริษัทเอกชนและหน่วยงานภาครัฐจะมีลักษณะไม่แตกต่างกัน ดังที่ ศิวฤทธิ์ พงศ์กรรังศิลป์ (2547 : 324 – 325) สามารถสรุปได้ 2 รูปแบบดังนี้

1. ระบบการไหลของการให้บริการแบบดั้งเดิม (Tradition service flow)

รูปแบบนี้ในการให้บริการกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เป็นระบบที่ให้ศูนย์กลางอยู่ที่พนักงาน (Officer center) หรือเรียกว่าการให้บริการแบบกระบวนการ (Process service) พนักงานแต่ละคนไม่ต้องเคลื่อนที่ จุดแรกคือจุดรับเรื่อง นำเอกสารเดินไปยังโต๊ะต่าง ๆ จนครบกระบวนการ เช่น ขั้นตอนการทำบัตรประชาชนในอดีต ที่กว่าจะได้บัตรต้องมีการผ่านโต๊ะต่าง ๆ จำนวนมาก ซึ่งเป็นการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ

ระบบการไหล ของการให้บริการ แบบดั้งเดิม (Tradition service Flow)



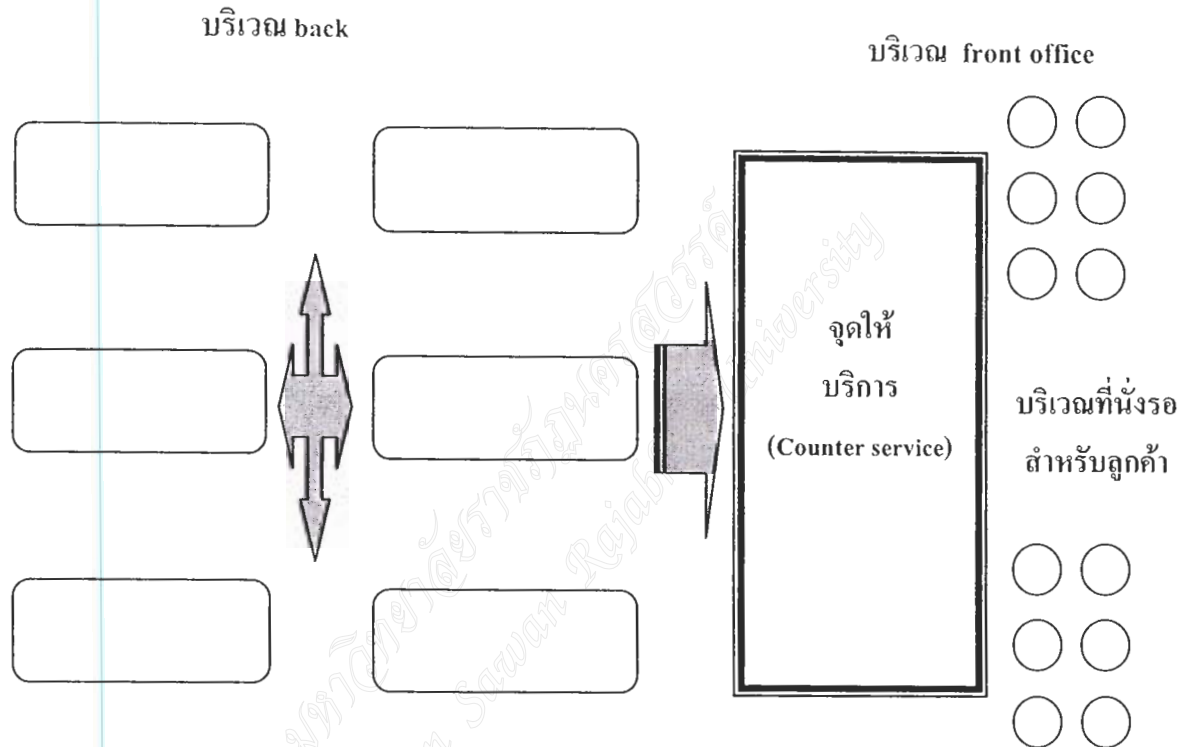
ระบบนี้มีข้อดีคือ พนักงานมีความสะดวกสบายและพึงพอใจในการทำงาน แต่มีข้อเสียคือสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่าย เนื่องจากต้องใช้พนักงานจำนวนมาก เช่น ผู้รับเรื่อง งานตรวจเอกสาร ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายการเงิน ฯลฯ

2. ระบบการไหลของการให้บริการแบบสมัยใหม่ (Modern service flow)

ระบบนี้ได้พัฒนาจากจุดอ่อนของระบบแบบดั้งเดิม ระบบนี้ให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (Customer center) หรือเรียกได้ว่าการให้บริการแบบครบวงจร (One stop

service) ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมาติดต่อ ณ จุดเดียวคือจุดให้บริการและการบริการจะเสร็จสมบูรณ์ ในจุดนี้ หากต้องมีการเคลื่อนย้ายเอกสาร หรือตรวจสอบเอกสาร พนักงานเป็นผู้ดำเนินการ ภายในบริเวณ

ระบบการไหลเวียนของการให้บริการแบบสมัยใหม่ (modern service flow)



ระบบนี้มีข้อดีคือ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร

หลักในการสร้างมาตรฐานการบริการที่มีประสิทธิภาพ

เป็นที่ทราบกันดีว่าบุคลากรคือส่วนหนึ่งที่มีผลต่อความก้าวหน้าขององค์กร การพัฒนาคนเพื่อทำหน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรนั้น ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนา 2 ประเด็น เริ่มจากการพัฒนาให้สามารถทำงานเพื่อตอบสนองนโยบายขององค์กรได้ และการพัฒนาให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกเรื่องหนึ่งที่จะประสบผลสำเร็จก็คือ พฤติกรรมในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ไม่มีบุคลากรคนไหนในองค์กรที่ต้องทำหน้าที่ของตนเองโดยไม่ประสานงานกับใคร ๆ เลย ดังนั้นทุกคนจะต้องมีความสามารถในการอยู่ร่วมกับคนอื่น ๆ

ทั้งเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้เป็นอย่างดี สร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับการทำงานเพื่อจะได้สื่อสารความสุขและสิ่งดี ๆ ไปยังลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ศิวฤทธิ์ พงศ์กรรังศิลป์ (2547 : 327 – 330) กล่าวไว้ว่าองค์กรใดที่มีการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐซึ่งมีลักษณะผูกขาดลูกค้า หรือผู้ใช้บริการไม่มีช่องทางอื่นที่จะใช้บริการต้องใช้บริการด้วยความจำใจ ประชาชนจะไม่มี ความเชื่อมั่นในองค์กร อย่างไรก็ตาม ผู้บริการสามารถควบคุมมาตรฐานการบริการที่มีประสิทธิภาพได้ด้วยการพิจารณาจากต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หากมีบริการดีและมีประสิทธิภาพย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ลดลงด้วย

ดังนั้นในการพัฒนาและเสริมสร้างมาตรฐานในการบริการ ต้องดำเนินการดังนี้

1. ผู้บริหารกำหนดนโยบาย เพื่อเป็นแนวทางในการวางมาตรฐานการบริการ
2. ฝ่ายให้บริการกำหนดรูปแบบการให้บริการและมาตรฐานการบริการของตนเอง

ให้สอดคล้องกับผู้บริหาร

- 2.1 กำหนดรูปแบบการไหลของการบริการ
- 2.2 กำหนดเวลามาตรฐานในการบริการ
3. พัฒนาระบบการให้คำแนะนำและติชม (Complaint system) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับคำแนะนำ ร้องเรียนหรือติชมจากลูกค้า
4. ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร และเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
5. พัฒนาระบบตรวจสอบคุณภาพการบริการ โดยสอบถามข้อมูลจากลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้วเพื่อได้รับข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามาตรฐานคุณภาพการบริการขององค์กรต่อไป
6. จัดตั้งศูนย์บริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relation management center) สำหรับการอำนวยความสะดวกกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ให้คำแนะนำและปรึกษาให้แก่ลูกค้า
7. ให้รางวัลพนักงานดีเด่นหรือบริการดีเด่น สิ่งนี้จะช่วยเพิ่มขวัญ และกำลังใจให้กับพนักงาน และสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยในการเพิ่มศักยภาพการบริการ

ปัจจัยสำคัญอีก 4 ประการสำหรับงานบริการที่ ศิวฤทธิ์ พงศ์กรรังศิลป์ (2547 : 330 – 331) ได้กล่าวไว้ได้แก่ 4 S's

S ตัวแรกคือ จิตใจมุ่งมั่นบริการ (Service mind) มีความมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด โดยยึดหลักว่าคนที่ได้ผลประโยชน์มากที่สุดคือลูกค้า

S ตัวที่สองคือ รอยยิ้ม (Smile) ทำไมรอยยิ้มจึงสำคัญเพราะว่าทุกคนจะยิ้มเมื่อมีความสุขขณะให้บริการแก่ลูกค้า เช่นเดียวกันเมื่อทำด้วยความเต็มใจและมีจิตใจมุ่งมั่นให้บริการ พนักงานย่อมมีความสุข เมื่อบริการอย่างมีความสุข ลูกค้าย่อมมีความสุขด้วย

S ตัวที่สามคือทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Solve skill) เป็นธรรมดาที่ธุรกิจทุกแห่งต้องเผชิญหน้ากับลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการอะไรคำตอบเดียวคือ ต้องได้แต่จะให้ได้แบบไหนนั้นต้องขึ้นอยู่กับบริการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของผู้ให้บริการ

S ตัวที่สี่คือ สิ่งเหนือกว่า (Superior) ทำอย่างไรให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าธุรกิจของเราเป็นสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า มีจุดเด่นที่เหนือกว่าคู่แข่ง

คุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึงการบริการที่ดีเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty) Johnston, 1995; Lloyd - Walker & Cheung, 1998 (อ้างถึงใน ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546 : 106)

องค์กรมุ่งมั่นพัฒนาประสิทธิภาพการบริการอย่างต่อเนื่องจะต้องคำนึงถึงการจัดการที่มีระบบมาตรฐาน นำความต้องการของลูกค้ามาเป็นหลักในการปฏิบัติร่วมกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยดังที่ วิทยา ด้านธารงกุล (2545 : 24 - 25) กล่าวไว้ว่าลูกค้าจะประเมินคุณภาพการบริการจาก 5 ปัจจัย ดังนี้

ความคงเส้นคงวาและวางใจได้ (Reliability) บริการที่ดีต้องทำได้ตามที่สัญญาอย่างถูกต้องและวางใจได้

การตอบสนองอย่างทันท่วงที (Responsiveness) บริการที่ดีต้องให้ความช่วยเหลืออย่างทันทีเมื่อลูกค้ามีปัญหา อย่าปล่อยให้ลูกค้ารอคอยอย่างไร้จุดหมายโดยไม่ได้รับข้อมูลใด ๆ ทั้งสิ้น

ความเชื่อถือ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องแสดงออกให้ลูกค้าเห็นว่า “มีภูมิ” ทั้งปัญญาความรู้ ความชำนาญและท่วงทีวาจา สร้างความเชื่อถือ เชื่อมั่นให้ลูกค้าได้ ไม่ใช่ถามอะไรก็ผมไม่รู้ หนูไม่ทราบค่ะ เดียวไปถามหัวหน้าก่อน

ความเข้าใจ (Empathy) ต้องแสดงให้เห็นว่าเราเข้าใจในปัญหา และความต้องการของลูกค้า ความเข้าใจเป็นคุณละเรื่องความเห็นใจ การวางแผนล่วงหน้าจะทำให้ไม่ต้องมานั่งเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา

ความมีตัวตน (Tangibles) คือรูปลักษณะขององค์ประกอบทุกอย่างที่มีตัวตนจับต้องมองเห็นได้ในงานบริการ ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ สถานที่ให้บริการ บรรยากาศ ตัวพนักงานเองและอื่น ๆ ที่จับต้องได้ ซึ่งสามารถสะท้อนคุณภาพงานบริการออกมาให้เห็น

สำหรับ Berry et al. 1985; Zeithaml and Bitner, 1996 (อ้างถึงใน ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546 : 106 – 107) กล่าวถึงการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 4 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)

สิ่งที่สัมผัสได้ ได้แก่ อาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เคา์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence) ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนประสมทางการตลาดตัวที่ 7 (P7)

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)

ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การฝากเงินกับธนาคารต้องมีการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์ คำนวณดอกเบี้ยไม่ผิดพลาด

3. ความรวดเร็ว (Responsiveness)

ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าไม่ให้ออกคิวนาน สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การรับประกัน (Assurance)

เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถและมีความสุภาพ จริยธรรมในการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจกับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการ ที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไว้กังวล นอกจากนี้จะต้องประกันถึงมาตรฐานขององค์กรด้วย เช่น ISO9001 : 2000 หรือรางวัลจากสถาบันต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารดีเด่น หรือผู้บริหารได้รับรางวัลผู้บริหารดีเด่น

มูลค่าและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ปัจจุบันองค์กรจำนวนมากไม่ว่าจะเป็นขนาดเล็กหรือใหญ่ ทั้งที่ก่อตั้งมานาน หรือ เพิ่งเริ่มก่อตั้ง ต่างให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าของตน องค์กรเหล่านี้ มักให้ความสำคัญกับการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

เคยสังเกตไหมว่า เพราะเหตุใดแนวคิดการบริหารจัดการเครื่องมือในการปรับปรุง องค์กรที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน ต่างให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจลูกค้า เช่น Balance Scorecard หรือเครื่องมือการบริหารจัดการที่ช่วยในการแปลงวิสัยทัศน์และพันธกิจไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นระบบ ให้ความสำคัญกับมุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) เช่นเดียวกับมุมมอง อื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน ด้านองค์กร และการเรียนรู้และด้านกระบวนการภายใน

ความพึงพอใจลูกค้า

ความพึงพอใจลูกค้า (Customer Satisfaction) คืออะไร ก่อนที่จะค้นหา ความพึงพอใจลูกค้า เราควรเข้าใจความหมายของลูกค้าเสียก่อน ดังที่ มหาตมะ คานธี (อ้างถึงใน ฌ็องพัซร์ ล็อบประดิษฐ์พงษ์, 2549 : 25) ได้กล่าวว่า “ลูกค้าคือแขกคนสำคัญที่สุดที่ได้มาเยือนเรา ณ สถานที่แห่งนี้ เขามีได้มาเพื่อพึ่งพิงเรา แต่เราต่างหากที่ต้องพึ่งพาอาศัยเขา”

ความพึงพอใจลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง อารมณ์แห่งความสุข และ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ จนในที่สุดเกิดความคิดใจต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นานเท่านาน ตรงที่ความพึงพอใจนั้น ยังอยู่ หรืออีกนัยหนึ่งคือความจงรักภักดี (Customer loyalty) ได้เกิดขึ้นแล้ว (ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546 : 141)

สำหรับ ฌ็องพัซร์ ล็อบประดิษฐ์พงษ์ (2549 : 26) กล่าวว่าความพึงพอใจลูกค้า ก็คือความรู้สึกของลูกค้าทั้งที่เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ อันเกิดจากการเปรียบเทียบ ระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการ (Perceived performance) กับความคาดหวัง (Expectation) ดังสมการ

$$\text{Customer Satisfaction} = \text{Expectation} - \text{Perceived Performance}$$

การมุ่งเน้นที่ลูกค้าเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศได้เพราะลูกค้า จะเป็นผู้ตัดสินว่าสินค้าหรือบริการมีคุณภาพหรือไม่ ดังนั้นองค์กรจะต้องมีวิธีการในการหา ความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด การรับฟัง

เสียงสะท้อนจากลูกค้าเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรทราบว่าลูกค้าพอใจในสินค้าหรือบริการหรือไม่ และหากลูกค้าไม่พอใจ องค์กรจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องเหล่านั้น นอกจากนี้ การสื่อข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าก็เป็นอีกวิธีหนึ่งในการรักษาลูกค้าซึ่งทำให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิจิตร จิตรวสินกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการงานวิจัย จำนวน 300 คน พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ส่วนใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจมากเพียง 2-3 ปัจจัยเท่านั้น และยังมีปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และอัตราดอกเบี้ยให้กู้ยืม และปัจจัยด้านกระบวนการ (ขั้นตอนการให้บริการ) คือ พนักงานที่ให้บริการ แสดงให้เห็นว่า อาจเกิดปัญหาต่อธุรกิจได้ในอนาคต

สุธีรา ตะริโย (2545 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 205 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการที่ใช้บริการของศูนย์แสดงสินค้า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลก่อนเข้ารับบริการ ขณะเข้ารับบริการ และหลังเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้ามีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง ดังมีรายละเอียดดังนี้ ปัจจัยที่มีผลก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าฯ ผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่งคือ ภาพพจน์และชื่อเสียงของศูนย์แสดงสินค้าฯ รองลงมาคือ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ในการให้บริการ และสถานที่ตั้งและป้ายแสดงที่ตั้งตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลขณะเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าฯ ที่ผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่งคือ ความมีกริยามารยาท ความประณีตบรรจงของผู้ให้บริการ ในด้านสุขภาพของการให้บริการ รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ความเต็มใจในการให้บริการและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ และการเอาใจใส่ต่อผู้ประกอบการ ปัจจัยที่มีผลหลังเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าฯ ที่ผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่งคือ ความสอดคล้องของบริการกับความคาดหวังของผู้ประกอบการ รองลงมาคือ การปฏิบัติของศูนย์แสดงสินค้าฯ เมื่อได้รับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการและด้านความสม่ำเสมอคงเส้นคงวาในคุณภาพของบริการตามลำดับ

นิลบล ดุษฎีคำภีร์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 107 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ทำงานวิจัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ทำงานวิจัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากต่อการให้บริการของงานคลังสินค้าและพัสดุในส่วนของงานบัญชีและงานการเงิน ส่วนการให้บริการของงานด้านอื่น ๆ ผู้ทำงานวิจัยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด ผู้ทำการวิจัยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ทำการวิจัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากสำหรับบุคลากรของงานคลังและพัสดุ ส่วนการให้บริการอื่น ๆ ผู้ทำการวิจัยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพและปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ทำการวิจัยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ถนิม สกฤตมา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยอันจะก่อให้เกิดความสำเร็จของงานบริการด้านการเงินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ผลการศึกษาพบว่า ทักษะคติของบุคลากรในการให้บริการของฝ่ายการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน ด้านเอกสารการเบิกจ่าย ด้านขั้นตอนการดำเนินการ และด้านสถานที่

กล่าวโดยสรุป

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะองค์กรของท่านจะดำเนินธุรกิจอะไร จะอยู่ในภาคอุตสาหกรรมการผลิต ภาคธุรกิจบริการหรือหน่วยงานราชการ หัวใจสำคัญของการดำเนินงานคือ “ลูกค้า” เพียงแค่ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า นั้น ยังไม่พอต่อการอยู่รอดขององค์กรในปัจจุบัน การสร้างความพึงพอใจต่างหากที่เป็นหัวใจของการแข่งขัน

การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการเงินถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการตรวจสอบสุขภาพองค์กร เพื่อพัฒนาและปรับปรุงตนเองอย่างเร่งด่วน เพื่อสร้างศักยภาพการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร ผู้ใช้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล จากประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 200 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เลือกโดยวิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะผู้ที่ใช้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน

ระยะเวลาทำการวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาในเรื่องนี้ ใช้เวลาดำเนินการ 1 ปี เริ่มตั้งแต่เดือนเมษายน 2549 – มีนาคม 2550

วิธีดำเนินงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเป็นขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กร ความหมาย การบริการ และความพึงพอใจลูกค้า จากหนังสือวารสารสื่อสิ่งพิมพ์ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 2 สร้างเครื่องมือเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล โดยเป็นการถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปลายปิด ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการเงิน โดยแบบสอบถามมีลักษณะการให้คะแนนมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ตามวิธีการของ Likert ดังนี้

คำถามที่เกี่ยวกับระดับความคิดเห็น

- | | |
|-----------|----------------------|
| 1 หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 2 หมายถึง | ไม่เห็นด้วย |
| 3 หมายถึง | เฉย ๆ |
| 4 หมายถึง | เห็นด้วย |
| 5 หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

โดยแบ่งช่วงระดับคะแนนด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

กำหนดหลักเกณฑ์และความหมายจากแบบสอบถามที่วัดได้ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การวัดคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำมาก

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงมาก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ต่อความพึงพอใจในงานบริการการเงิน

ขั้นที่ 3 วิธีการทดสอบเครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อสร้างคุณภาพของแบบสอบถาม มีวิธีการดังนี้

1. ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ความเชื่อมั่น (Reliability) หลังจากตรวจสอบแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try out) กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แล้วนำกลับมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยวัดค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbach's Alpha) ให้ได้ค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป เพื่อนำแบบสอบถามนั้นมาใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยได้

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถาม ส่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

ขั้นที่ 5 สรุปผล อภิปราย ให้ข้อเสนอแนะและเขียนรายงานการวิจัย

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัย SPSS for Window Version 11.10 มีขั้นตอนดังนี้

1. อธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานบริการ ด้วยค่าสถิติ T-Test และ One-Way ANOVA Analysis

กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 4

รายงานผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยนำเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงิน

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของลักษณะส่วนบุคคล ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงิน

ส่วนที่ 1 การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	81	40.5
หญิง	119	59.5
รวม	200	100
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	5	2.5
25-35 ปี	117	58.5
36-45 ปี	26	13.0
มากกว่า 45 ปี	52	26.0
รวม	200	100
3. สถานที่ทำงาน		
ครุศาสตร์	30	15.0
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	26	13.0
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	36	18.0
วิทยาการจัดการ	22	11.0
เทคโนโลยีการเกษตรและ	34	17.0
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
สำนัก/สถาบัน	52	26.0
รวม	200	100

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	84	42.0
ตั้งแต่ 5 – 10 ปี	42	21.0
ตั้งแต่ 10 – 15 ปี	26	13.0
มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป	48	24.0
รวม	200	100

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	4.5
ปริญญาตรี	74	37.0
ปริญญาโท	108	54.0
ปริญญาเอก	8	4.0
อื่น ๆ	1	0.5
รวม	200	100

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ประเภทบุคลากร		
อาจารย์ประจำ	63	31.5
อาจารย์อัตราจ้าง	43	21.5
ข้าราชการพลเรือน	8	4.0
ลูกจ้างประจำ	10	5.0
ลูกจ้างชั่วคราว	63	31.5
พนักงานราชการ	13	6.5
รวม	200	100

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. เงินเดือน และเงินรายได้พิเศษ		
ไม่เกิน 10,000 บาท	84	42.0
10,001 – 20,000 บาท	60	30.0
20,001 – 30,000 บาท	30	15.0
มากกว่า 30,000 บาท	26	13.0
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.1 ลักษณะข้อมูลส่วนตัวของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สามารถจำแนกข้อมูลได้ ดังนี้

จำแนกตามเพศ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 119 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 เพศชาย 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5

จำแนกตามอายุ พบว่า อายุส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถาม 25 – 35 ปี จำนวน 117 คน ร้อยละ 58.5 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 45 ปี 36 – 45 ปี และน้อยกว่า 25 ปี โดยมีจำนวน 52, 26 และ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0, 13.0 และ 2.5 ตามลำดับ

จำแนกตามสถานที่ทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนัก/สถาบัน จำนวนมากที่สุด 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมา คือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ โดยมีจำนวน 36, 34, 30, 26 และ 22 คิดเป็นร้อยละ 18.0, 17.0, 15.0, 13.0 และ 11.0 ตามลำดับ

จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือ มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป ตั้งแต่ 5 – 10 ปี และ 10 – 15 ปี จำนวน 48 คน 42 คน และ 26 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0, 21.0 และ 13.0 ตามลำดับ

จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ ปริญญาตรี ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาเอก และอื่นๆ จำนวน 74 คน 9 คน 8 คน และ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 4.50 4.0 และ 0.50 ตามลำดับ

จำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คือประเภทละ 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5

ทั้ง 2 ประเภท รองลงมา คือ อาจารย์อัตราจ้าง พนักงานข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และข้าราชการพลเรือน จำนวน 43, 13, 10 และ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5, 6.5, 5 และ 4 ตามลำดับ

จำแนกตามเงินเดือน และเงินรายได้พิเศษ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีเงินเดือนและรายได้พิเศษไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือ 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 60, 30 และ 26 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0, 15.0 และ 13.0 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
Nakhon Sawan Rajabhat University

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงิน เพื่อนำผลไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน

ตัวแปรอิสระ	n (%)	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	เลข ๓	เห็นด้วย	เห็นด้วย	Mean (\bar{X})	S.D.
		อย่างข้ง	อย่างข้ง		อย่างข้ง	อย่างข้ง		
		1	2		4	5		
ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน	200	3.0 (1.5)	20.1 (10.05)	49.8 (24.9)	10.58 (52.9)	21.3 (10.65)	3.61	0.57
1.เจ้าหน้าที่การเงินทำธุรกรรมด้วยความรวดเร็ว	200		16 (8.0)	37 (18.5)	121 (60.5)	26 (13.0)	3.79	0.77
2. ท่านได้รับคำแนะนำในการติดต่อกิจงานในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบกฎหมายและขั้นตอนการปฏิบัติเป็นอย่างดี	200	2 (1.0)	25 (12.5)	41 (20.5)	107 (53.5)	25 (12.5)	3.64	0.89
3. ในปัจจุบันท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนที่กระชับฉับไวขึ้น	200	3 (1.5)	10 (5.0)	42 (21.0)	116 (58.0)	29 (14.5)	3.79	0.81
4. ท่านคิดว่าหน่วยงานให้บริการมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายขั้นตอนการปฏิบัติให้ทราบอยู่เป็นระยะ ๆ	200	7 (3.5)	46 (23.0)	71 (35.5)	62 (31.0)	14 (7.0)	3.15	0.97
5. ท่านคิดว่าการนำระบบ MIS (การเบิกจ่ายผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์) มาให้บริการสามารถทำให้ได้รับบริการรวดเร็ว ถูกต้องยิ่งขึ้น	200		19 (9.5)	63 (31.5)	97 (48.5)	21 (10.5)	3.60	0.80
6. มีความรวดเร็วในการหักทวงเมื่อมีข้อผิดพลาด	200	3 (1.5)	22 (11.0)	43 (21.5)	116 (58.0)	16 (8.0)	3.60	0.84
7. ระยะเวลาในการกินเงินยืมตรงมีความเหมาะสม	200	3 (1.5)	10 (5.0)	55 (27.5)	111 (55.5)	21 (10.5)	3.69	0.79
8. ระยะเวลาในการตรวจสอบใบสำคัญเบิกจ่ายมีความเหมาะสม	200	2 (1.0)	17 (8.5)	44 (22.0)	123 (61.5)	14 (7.0)	3.65	0.77
9. ขั้นตอนบริการไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน	200	5 (2.5)	20 (10.0)	50 (25.0)	107 (53.5)	18 (9.0)	3.57	0.88
10. มีการจัดระบบ ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	200	5 (2.5)	16 (8.0)	52 (26.0)	98 (49.0)	29 (14.5)	3.65	0.91

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 3.0 คิดเป็นร้อยละ 1.5 ไม่เห็นด้วยจำนวน 20.1 คิดเป็นร้อยละ 10.05 เฉย ๆ จำนวน 49.8 คิดเป็นร้อยละ 24.9 เห็นด้วยจำนวน 10.58 คิดเป็นร้อยละ 52.9 และเห็นด้วยอย่างยิ่งจำนวน 21.3 คิดเป็นร้อยละ 10.65 และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่การเงินทำธุรกรรมด้วยความรวดเร็ว พบว่า ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50

ท่านได้รับคำแนะนำในการติดต่อกงานในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายและขั้นตอนการปฏิบัติเป็นอย่างดี พบว่า ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5

ในปัจจุบันท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนที่กระชับฉับไวขึ้น พบว่า ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0

ท่านคิดว่าหน่วยงานให้บริการมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายขั้นตอนการปฏิบัติให้ทราบอยู่เป็นระยะ ๆ พบว่า ระดับความคิดเห็น เฉย ๆ มากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5

ท่านคิดว่าการนำระบบ MIS (การเบิกจ่ายผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์) มาให้บริการสามารถทำให้ได้รับบริการรวดเร็ว ถูกต้องยิ่งขึ้น พบว่า ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5

มีความรวดเร็วในการทักท้วงเมื่อมีข้อผิดพลาด พบว่า ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0

ระยะเวลาในการคืนเงินยืมตรงงมีความเหมาะสม พบว่า ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5

ระยะเวลาในการตรวจสอบใบสำคัญเบิกจ่ายมีความเหมาะสม พบว่า ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5

ขั้นตอนบริการไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน พบว่า ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5

มีการจัดระบบ ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว พบว่า ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0

ตารางที่ 4.3 แสดงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่การเงิน

ตัวแปรอิสระ	n (%)	ไม่เห็น	ไม่เห็น	เลข ๆ	เห็นด้วย	เห็น	Mean (\bar{x})	S.D.
		ด้วย	ด้วย			ด้วย		
		อย่างยิ่ง				อย่างยิ่ง		
		1	2	3	4	5		
<u>ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่การเงิน</u>	200	5.0 (2.5)	14.1 (7.05)	48.1 (24.05)	105.5 (52.75)	27.3 (13.65)	3.68	0.69
1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความ ซื่อสัตย์และไว้วางใจได้	200		5 (2.5)	33 (16.5)	121 (60.5)	41 (20.5)	3.99	0.69
2. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการ แก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	200	2 (1.0)	14 (7.0)	62 (31.0)	91 (45.5)	31 (15.5)	3.68	0.86
3. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะสุภาพไม่ เลือกคำแห่งหน้าที่	200	9 (4.5)	21 (10.5)	43 (21.5)	99 (49.5)	28 (14.0)	3.58	1.00
4. มีการสอบถามความต้องการและ กระตือรือร้นในการให้บริการ ช่วยเหลืออำนวยความสะดวก	200	8 (4.0)	14 (7.0)	49 (24.5)	105 (52.5)	24 (12.0)	3.62	0.93
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการทำธุรกรรม	200	2 (1.0)	5 (2.5)	33 (16.5)	130 (65.0)	30 (15.0)	3.91	0.71
6. เจ้าหน้าที่มีความยินดีให้บริการ ด้วยความห่วงใยใส่ใจท่านเสมอ	200	9 (4.5)	10 (5.0)	55 (27.5)	105 (52.5)	21 (10.5)	3.60	0.91
7. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ติดต่อ ภายในตั้งไม่เกิน 3 ครั้ง	200	3 (1.5)	35 (17.5)	62 (31.0)	78 (39.0)	22 (11.0)	3.41	0.95
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่าง ถูกต้อง ครบถ้วนด้วยความเต็มใจ	200	4 (2.0)	11 (5.5)	46 (23.0)	115 (57.5)	24 (12.0)	3.72	0.82
9. ในกรณีที่ท่านไม่ได้รับความสำเร็จ ในการบริการ ท่านได้รับคำชี้แจงจาก เจ้าหน้าที่ถึงเหตุผลอย่างชัดเจน	200	5 (2.5)	15 (7.5)	42 (21.0)	116 (58.0)	22 (11.0)	3.68	0.86
10. ท่านรู้สึกว่ามีเจ้าหน้าที่เต็มใจ ปฏิบัติงานให้ท่านจนสำเร็จ แม้ว่าจะ ประสบปัญหาและความยากลำบาก	200	8 (4.0)	11 (5.5)	56 (28.0)	95 (47.5)	30 (15.0)	3.64	0.94

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่การเงินอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 ระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 5.0 คิดเป็นร้อยละ 2.5 ไม่เห็นด้วยจำนวน 14.1 คิดเป็นร้อยละ 7.05 เลข ๆ จำนวน 48.1 คิดเป็นร้อยละ 24.05 เห็นด้วยจำนวน 105.5 คิดเป็นร้อยละ 52.75 และเห็นด้วยอย่างยิ่งจำนวน 27.3 คิดเป็นร้อยละ 13.65 และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละขั้นตอน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ พบว่า ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5

เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว พบว่า ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5

เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะสุภาพ ไม่เลือกตำแหน่งหน้าที่ พบว่า ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5

มีการสอบถามความต้องการและกระตือรือร้นในการให้บริการช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก พบว่า ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5

เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในการทำธุรกรรม พบว่า ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0

เจ้าหน้าที่มีความยินดีให้บริการด้วยความหวังใจใส่ใจท่านเสมอ พบว่า ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5

เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ติดต่อภายในดังไม่เกิน 3 ครั้ง พบว่า ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง ครบถ้วนด้วยความเต็มใจ พบว่า ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5

ในกรณีที่ท่านไม่ได้รับความสำเร็จในการบริการ ท่านได้รับคำชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ถึงเหตุผลอย่างชัดเจน พบว่า ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0

ท่านรู้สึกว่ามีเจ้าหน้าที่เต็มใจปฏิบัติงานให้ท่านจนสำเร็จ แม้ว่าจะประสบปัญหาและความยากลำบาก พบว่า ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

ตารางที่ 4.4 แสดงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยปัจจัยด้านเอกสารการเบิกจ่าย

ตัวแปรอิสระ	n (%)	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	เลข ๓	เห็นด้วย	เห็นด้วย	Mean (\bar{X})	S.D.
		อย่างข้ง				อย่างข้ง		
		1	2		3	4		
ปัจจัยด้านเอกสารการเบิกจ่าย	200	2.1 (1.05)	14.6 (7.3)	64.2 (32.1)	97.7 (48.85)	21.4 (10.7)	3.61	0.53
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลให้ท่านทราบอย่างรวดเร็ว	200	5 (2.5)	27 (13.5)	86 (43.0)	68 (34.0)	14 (7.0)	3.30	0.88
2. แบบฟอร์มมีความครบถ้วนถูกต้องและชัดเจน	200	1 (0.5)	6 (3.0)	47 (23.5)	124 (62.0)	22 (11.0)	3.80	0.69
3. มีการจัดแบบฟอร์มที่สะดวกต่อการให้บริการ	200		5 (2.5)	52 (26.0)	121 (60.5)	22 (11.0)	3.80	0.66
4. ข้อความในแบบฟอร์มเข้าใจง่าย	200	1 (0.5)	8 (4.0)	54 (27.0)	117 (58.5)	20 (10.0)	3.74	0.71
5. เอกสารการเบิกจ่ายมีการจัดเก็บที่ดี สามารถค้นหาได้ง่าย	200	2 (1.0)	10 (5.0)	60 (30.0)	106 (53.0)	22 (11.0)	3.68	0.77
6. การนำระบบ MIS มาใช้สามารถลดปริมาณเอกสารได้	200	3 (1.5)	18 (9.0)	63 (31.5)	92 (46.0)	24 (12.0)	3.58	0.87
7. แบบฟอร์มการเบิกจ่ายที่ได้จากระบบ MIS มีความสะดวก รวดเร็วมากกว่าเดิม	200	1 (0.5)	17 (8.5)	67 (33.5)	89 (44.5)	26 (13.0)	3.61	0.84
8. เมื่อท่านไม่เข้าใจแบบฟอร์มหรือติดขัดในเรื่องกฎ ระเบียบต่าง ๆ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้แก่ท่านเป็นอย่างดี	200	2 (1.0)	15 (7.5)	57 (28.5)	103 (51.5)	23 (11.5)	3.65	0.82
9. เจ้าหน้าที่จุกจิกกับท่านมากเกินไปกับความผิดพลาดเล็ก ๆ น้อย ๆ ในการเขียนแบบฟอร์ม	200	5 (2.5)	38 (19.0)	88 (44.0)	60 (30.0)	9 (4.5)	3.15	0.87
10. ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการจัดทำวารสารการเงินในด้านการดำเนินงาน ด้านวิชาการ และการประชาสัมพันธ์เป็นรายไตรมาส	200	1 (0.5)	2 (1.0)	68 (34.0)	97 (48.5)	32 (16.0)	3.79	0.74

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเอกสารการเบิกจ่ายอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 ระดับความคิดเห็น

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 2.1 คิดเป็นร้อยละ 1.05 ไม่เห็นด้วยจำนวน 14.6 คิดเป็นร้อยละ 7.3
 เฉย ๆ จำนวน 64.2 คิดเป็นร้อยละ 32.1 เห็นด้วยจำนวน 97.7 คิดเป็นร้อยละ 48.85 และ
 เห็นด้วยอย่างยิ่งจำนวน 21.4 คิดเป็นร้อยละ 10.7 และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละขั้นตอน
 สามารถอธิบายได้ดังนี้

มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลให้ท่านทราบอย่างรวดเร็ว พบว่า ระดับ
 ความคิดเห็น เฉย ๆ มากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0

แบบฟอร์มมีความครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน พบว่า ระดับความคิดเห็น เห็นด้วย
 มากที่สุด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0

มีการจัดแบบฟอร์มที่สะดวกต่อการให้บริการ พบว่า ระดับความคิดเห็น เห็นด้วย
 มากที่สุด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5

ข้อความในแบบฟอร์มเข้าใจง่าย พบว่า ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด
 จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5

เอกสารการเบิกจ่ายมีการจัดเก็บที่ดี สามารถค้นหาได้ง่าย พบว่า ระดับความคิดเห็น
 เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0

การนำระบบ MIS มาใช้สามารถลดปริมาณเอกสารได้ พบว่า ระดับความคิดเห็น
 เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0

แบบฟอร์มการเบิกจ่ายที่ได้จากระบบ MIS มีความสะดวก รวดเร็วกว่าเดิม
 พบว่า ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5

เมื่อท่านไม่เข้าใจแบบฟอร์มหรือติดขัดในเรื่องกฎ ระเบียบต่าง ๆ เจ้าหน้าที่สามารถ
 อธิบายให้แก่ท่านเป็นอย่างดี พบว่า ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 103 คน
 คิดเป็นร้อยละ 51.5

เจ้าหน้าที่จุกจิกกับท่านมากเกินไปกับความผิดพลาดเล็ก ๆ น้อย ๆ ในการเขียน
 แบบฟอร์ม พบว่า ระดับความคิดเห็น เฉย ๆ มากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0

ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการจัดทำวารสารการเงินในด้านการดำเนินงาน
 ด้านวิชาการ และการประชาสัมพันธ์เป็นรายไตรมาส พบว่า ระดับความคิดเห็น เห็นด้วย
 มากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5

ตารางที่ 4.5 แสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยในภาพรวม

ความพึงพอใจโดยรวมในปัจจัยด้านต่างๆ	n (%)	Mean (\bar{x})	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
- ขั้นตอนการดำเนินงาน	200	3.61	0.57	สูง
- เจ้าหน้าที่การเงิน	200	3.68	0.69	สูง
- เอกสารการเบิกจ่าย	200	3.61	0.53	สูง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจขั้นตอนการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่การเงินมีค่าเฉลี่ยในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และความพึงพอใจในปัจจัยด้านเอกสารการเบิกจ่ายมีค่าเฉลี่ยในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53

ส่วนที่ 3 การทดสอบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงิน

ตารางที่ 4.6 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

เพศ	n	\bar{x}	S.D.	t	Sig
ชาย	81	3.71	0.62	2.416	.017*
หญิง	119	3.55	0.53		

จากตารางที่ 4.6 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงพบว่า บุคลากรเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินที่มีเพศต่างกันมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน

เพศ	n	\bar{x}	S.D.	t	Sig
ชาย	81	3.71	.624	1.947	.053
หญิง	119	3.55	.525		

*P<.05

จากตารางที่ 4.7 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน พบว่า บุคลากรเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินที่มีเพศต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ด้านเจ้าหน้าที่การเงิน

เพศ	n	\bar{x}	S.D.	t	Sig
ชาย	81	3.81	.760	2.144	.033*
หญิง	119	3.60	.620		

*P<.05

จากตารางที่ 4.8 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ด้านเจ้าหน้าที่การเงิน พบว่า บุคลากรเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินที่มีเพศต่างกัน มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ด้านเอกสารการเบิกจ่าย

เพศ	n	\bar{x}	S.D.	t	Sig
ชาย	81	3.73	.622	2.86	.010*
หญิง	119	3.53	.446		

*P<.05

จากตารางที่ 4.9 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ด้านเอกสารการเบิกจ่าย พบว่า บุคลากรเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินที่มีเพศต่างกันมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่อายุต่างกัน							
สรุปความคิดเห็น							
แต่ละด้าน	< 25ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	> 45 ปี	F	Sig	LSD
โดยรวม	3.40	3.59	3.66	3.74	1.29	0.28	-
ขั้นตอนการ							
ทำงาน	3.22	3.54	3.68	3.77	2.83	0.04	-
เจ้าหน้าที่การเงิน	3.44	3.65	3.68	3.77	0.55	0.65	-
เอกสารการ							
เบิกจ่าย	3.54	3.57	3.60	3.70	0.70	0.56	-

จากตารางที่ 4.10 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่มีกลุ่มอายุต่าง ๆ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินที่มีกลุ่มอายุต่างกันไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ในสถานที่ต่าง ๆ

ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในคณะต่าง ๆ									
สรุปความคิดเห็น									
แต่ละด้าน	ครุศาสตร์	วิทย์	มนุษย์	วิทยาการ	เทคโนโลยี	สำนัก/สถาบัน	F	Sig	LSD
โดยรวม	3.67	3.59	3.75	3.27	3.56	3.75	3.05	0.01*	4<1,2,3,5,6
ขั้นตอนการ									
ทำงาน	3.71	3.55	3.64	3.33	3.52	3.74	2.18	0.06	-
เจ้าหน้าที่									
การเงิน	3.65	3.69	3.82	3.23	3.66	3.80	2.67	0.02	-
เอกสารการ									
เบิกจ่าย	3.63	3.53	3.80	3.27	3.51	3.71	3.66	0.003	-

จากตารางที่ 4.11 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ แต่ละคณะ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในแต่ละคณะมีความแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่โดย LSD พบว่า คณะวิทยาการจัดการ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และสำนัก/สถาบัน

ตารางที่ 4.12 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์แตกต่างกัน

สรุปความ คิดเห็นแต่ละ ด้าน	ระดับความพึงพอใจที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน				F	Sig	LSD
	< 5 ปี	5-10 ปี	10-15 ปี	>15 ปี			
โดยรวม	3.53	3.67	3.71	3.75	1.95	0.12*	>1
ขั้นตอนการ ทำงาน เจ้าหน้าที่ การเงิน	3.48	3.64	3.64	3.80	3.38	0.02*	-
เอกสารการ เบิกจ่าย	3.58	3.75	3.80	3.74	1.15	0.33*	-
เบิกจ่าย	3.53	3.61	3.68	3.70	1.28	0.28*	-

จากตารางที่ 4.12 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์แตกต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินของบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ต่างกันแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่โดย LSD พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินมากกว่าผู้มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี

ตารางที่ 4.13 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน

สรุปความคิดเห็นแต่ละด้าน	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาในระดับต่าง ๆ					F	Sig	LSD
	<ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	อื่น ๆ			
โดยรวม	3.80	3.69	3.60	3.44	3.20	0.92	0.45	-
ขั้นตอนการทำงาน	3.78	3.66	3.58	3.49	2.60	1.26	0.29	-
เจ้าหน้าที่การเงิน	3.87	3.75	3.64	3.41	3.60	0.75	0.56	-
เอกสารการเบิกจ่าย	3.76	3.67	3.57	3.43	3.40	0.79	0.53	-

จากตารางที่ 4.13 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินของบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาในระดับต่าง ๆ นั้น ไม่มีความแตกต่าง

ตารางที่ 4.14 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ที่ประเภทบุคลากรแตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีประเภทบุคลากรแตกต่างกัน									
สรุปความ คิดเห็นแต่ละ ด้าน	อาจารย์ ประจำ	อาจารย์ อัตราจ้าง	ข้าราชการ พลเรือน	ลูกจ้าง ประจำ	ลูกจ้าง ชั่วคราว	พนักงาน ราชการ	F	Sig	LSD
โดยรวม	3.62	3.48	3.90	3.89	3.64	3.78	1.69	0.14*	2<3,4
ขั้นตอนการ ทำงาน	3.67	3.39	3.98	3.85	3.60	3.71	2.61	0.03	-
เจ้าหน้าที่ การเงิน	3.65	3.50	3.93	3.91	3.73	3.86	1.33	0.25	-
เอกสารการ ปฏิบัติงาน	3.55	3.56	3.79	3.90	3.60	3.77	1.26	0.28	-

จากตารางที่ 4.14 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่ประเภทบุคลากรแตกต่างกัน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินของบุคลากรที่ประเภทบุคลากรแตกต่างกันมีความแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่โดย LSD พบว่า อาจารย์อัตราจ้าง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าข้าราชการพลเรือนและลูกจ้างประจำ

ตารางที่ 4.15 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ที่มีเงินเดือนและเงินรายได้พิเศษแตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีเงินเดือนและเงินรายได้พิเศษแตกต่างกัน							
สรุปความ คิดเห็นแต่ละ ด้าน	ไม่เกิน 10,000 บาท (1)	10,001 ถึง 20,000 บาท (2)	20,001 ถึง 30,000 บาท (3)	มากกว่า 30,000 บาท (4)	F	Sig	LSD
โดยรวม	3.58	3.63	3.89	3.52	2.86	0.04*	3>1,2,4
ขั้นตอนการ ทำงาน	3.53	3.59	3.89	3.60	3.05	0.03*	-
เจ้าหน้าที่ การเงิน	3.63	3.69	3.98	3.50	2.73	0.05*	-
เอกสารการ เบิกจ่าย	3.58	3.63	3.79	3.46	2.00	0.12	-

*P<.05

จากตารางที่ 4.15 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่มีเงินเดือนและเงินรายได้พิเศษแตกต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่โดย LSD พบว่า รายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงินมากกว่ารายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ 10,001 – 20,000 บาท และรายได้มากกว่า 30,000 บาท

สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรผู้ให้บริการงานการเงิน

การสร้างแรงบันดาลใจเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการต้องเริ่มจากการรับฟังข้อผิดพลาดในการทำงาน โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และนำปัญหาที่ได้รับมาสื่อสารให้ทุกคนในกลุ่มงานการเงินได้รับรู้เพื่อระดมแนวทางแก้ไข ตลอดจนต้องรู้ว่าคุณค่าที่แท้จริงของการฟังผู้ใช้บริการอยู่ที่การรับฟังสิ่งใด ๆ ที่ผู้ใช้บริการไม่ชอบและฟังทุกเรื่องที่ไม่อยากฟัง รวมทั้งจะต้องระลึกอยู่เสมอว่าการแก้ไขอยู่บนความคาดหวังของผู้ใช้บริการว่ากลุ่มงานการเงินจะมีความคืบหน้าในการแก้ไขอย่างไร

ยกตัวอย่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับที่ต้องหาทางแก้ไข โดยเร็ว เช่น

ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน “ท่านคิดว่าหน่วยงานให้บริการมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่เป็นระยะ ๆ”

ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่การเงิน “เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ภายในดิ่งไม่เกิน 3 ครั้ง”

ปัจจัยด้านเอกสารการเบิกจ่าย “เจ้าหน้าที่จุกจิกกับท่านมากเกินไปกับความผิดพลาดเล็ก ๆ น้อย ๆ ในการเขียนแบบฟอร์ม”

การมุ่งเน้นผู้ให้บริการซึ่งกลุ่มงานการเงินได้ทราบแล้วว่า ผู้ใช้บริการต้องการอะไร และอะไรคือความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่องานการเงิน ดังปัจจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารแบบ TQA ที่เปรียบเหมือนกับการบริหารต้นไม้คือจะต้องบริหารจากรากขึ้นไปสู่กิ่ง ดังนั้นเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะหาพบเพราะรู้ว่าต้นตอเป็นอย่างไร

การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน

เมื่อได้ข้อมูลปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีค่าต่ำสุดแล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ เพื่อหาสาเหตุที่เป็นต้นตอที่แท้จริงของปัญหา และหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง โดยการกำหนดแผนงาน รวมทั้งดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ และตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง

ระยะนำร่อง

- จัดประชุมภายในกลุ่มงานการเงินเรื่องการสร้างความพึงพอใจผู้ให้บริการ เพื่อระดมสมองร่วมกัน ตลอดจนสร้างความเข้าใจและความตระหนักถึงความหมาย หลักการ วัตถุประสงค์ แก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับ

ระยะส่งเสริม

- หลังจากเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้ความตระหนักดีแล้วจึงสร้างกิจกรรมต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมและย้ำเตือนให้เห็นความสำคัญให้ความร่วมมือและกระตุ้นให้เกิดความสำนึกในการปรับปรุงเพื่อผู้บริการเสมอ

ระยะก้าวหน้า

- จัดประชุมหารือร่วมกันในกลุ่มงานการเงินทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อติดตามวาระต่าง ๆ ตามแผนงานที่วางไว้อย่างสม่ำเสมอ

- ดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- ประเมินผล

ผลการดำเนินงานการปรับปรุงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการมากที่สุด

หลังจากที่มีการละลายกิจกรรมการสร้างความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าไปกับการทำงานประจำวันของเจ้าหน้าที่การเงินโดยไม่ทำให้เจ้าหน้าที่การเงินเห็นว่าเป็นงานเสริมหรือมีภาระเพิ่มขึ้น พบว่าปัจจัยทั้งสองอย่างคือการสร้างความพึงพอใจผู้ใช้บริการพร้อมกับการสร้างความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเจ้าหน้าที่การเงินมีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการต่อผู้มาติดต่อ มีการช่วยเหลือแนะนำเกี่ยวกับการเขียนแบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นอย่างดี ลดความผิดพลาดและความล่าช้าลง มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานการเงินลงในสารประชาสัมพันธ์ nsru. ของฝ่ายประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่การเงินยังมีความกระตือรือร้นในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ โดยการรับโทรศัพท์ได้รวดเร็วทันที สามารถปรับระยะเวลาการให้บริการได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งรีบแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบทันทีเมื่อมีการส่งจ่ายเช็คค่าสอนหรือค่าตอบแทนอื่น ๆ

หัวหน้าการเงินได้ตรวจติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ตามกรอบแนวทางที่ร่วมกันวางไว้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่การเงินทุกคนปฏิบัติตามมาตรฐานเดียวกันได้มากขึ้น และรายงานผลการดำเนินงานให้เจ้าหน้าที่การเงินได้ทราบผลการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งอยู่ในระดับดีขึ้น ถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีเปรียบเสมือนกิจวัตรประจำวันของงานการเงิน และปลูกฝังจนเป็นค่านิยมของเจ้าหน้าที่การเงินทุกคน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยสรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 เพศชาย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 โดยมีอายุส่วนใหญ่ 25-35 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 กลุ่มตัวอย่างมีสถานที่ทำงานสังกัดสำนัก/สถาบันมากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ด้านประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่ทำงานต่ำกว่า 5 ปี โดยมีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42 วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่มีวุฒิมัธยมศึกษาตอนต้น/ปริญญาโท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 54 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ประจำ และเป็นลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งมีจำนวนเท่ากันคือ ประเภทละ 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และผู้ตอบแบบสอบถามมีเงินเดือนและรายได้พิเศษส่วนใหญ่อยู่ที่ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42

2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงิน พบว่า ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.61 ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่การเงิน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 และปัจจัยด้านเอกสารการเบิกจ่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.61

3. ผลการทดสอบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อการให้บริการงานการเงิน โดยรวมทั้ง 3 ด้าน พบว่า ความแตกต่างด้านอายุและวุฒิการศึกษาไม่แตกต่างกัน ส่วนความแตกต่างด้านเพศ สังกัดหน่วยงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ประเภทบุคลากร รวมทั้งด้านเงินเดือนและเงินรายได้พิเศษ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่าปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการงานการเงินอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 มีอยู่ 3 ปัจจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่การเงินทำธุรกรรมด้วยความรวดเร็ว ในปัจจุบันท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนที่กระชับฉับไวขึ้น และขั้นตอนบริหารไม่ยุ่งยากซ้ำซ้อน

ปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงควมมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานก็คือการเบิกจ่ายเงินเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการบริหารงานในลักษณะค่าตอบแทน วัสดุและวัสดุได้อย่างรวดเร็ว ลดหรือยกเลิกกฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ไม่เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ สำหรับในส่วนของงานการเงินกำลังพัฒนารูปแบบการทำงานใหม่ เพื่อให้มีการทำงานที่ยืดหยุ่นขึ้น โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นสำคัญซึ่งสอดคล้องกับ ศิวฤทธิ์ พงศ์กรรังศิลป์ (2547 : 320) ที่กล่าวว่า ต้องมีการวางระบบและออกแบบกระบวนการให้บริการให้มีขั้นตอนที่อำนวยความสะดวกให้มากที่สุด ลดขั้นตอนที่ทำให้ผู้บริโภครอเวลานาน จัดระบบการไหลของงานให้มีอุปสรรคน้อยที่สุดและการรอคอยนาน ๆ อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้

ส่วนระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านคิดว่าหน่วยงานให้บริการมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย ขั้นตอนการปฏิบัติให้ทราบอยู่เป็นระยะ ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.15 นั้นหมายความว่าเมื่อกระทรวงการคลังมีการออกระเบียบใหม่หรือปรับปรุงแก้ไขระเบียบเดิมให้สามารถเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ และสนองรับการดำเนินงานในการบริหารงบประมาณของส่วนราชการให้สัมฤทธิ์ผลได้ หรือในกรณีที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีการออกระเบียบเกี่ยวกับการใช้เงินนอกงบประมาณ เงินรายได้ต่าง ๆ ตลอดจนวางหลักเกณฑ์กำหนดเงื่อนไขการใช้งบประมาณแผ่นดินให้อยู่ในกรอบของมหาวิทยาลัย จะเห็นว่าการดำเนินงานดังกล่าวขาดการสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเฉพาะบุคลากรในมหาวิทยาลัย ความไม่เข้าใจกันหรือความไม่รู้จึงเป็นปัญหาสำคัญของการดำเนินงานในปัจจุบัน โดยการสื่อสารภายในหน่วยงาน (Communication) จะต้องเป็นการสื่อสาร 2 ทางเพื่อลดช่องว่างต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตามปัจจัยที่ส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จน่าจะมาจากการมีวัฒนธรรมภายในที่ต้องมีการส่งเสริมความรู้ และเผยแพร่ข้อมูลอยู่เสมอ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานได้รับรู้และเข้าใจตรงกัน

ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่การเงินในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่การเงิน พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ และไว้ใจได้ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99

จากสถานการณ์เหตุความวุ่นวายของบ้านเมืองในปัจจุบัน กระแสการทุจริตคอร์รัปชันสนาบบินสุวรรณภูมิ รวมทั้งความไม่โปร่งใสในการลงทุนโครงการต่าง ๆ ทำให้สังคมหันมาให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์สุจริตอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Berry et al., 1985; Zeithaml and Bitner, 1996 (อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546 : 106 – 107) กล่าวไว้ว่า การวัดคุณภาพของการให้บริการซึ่ง 1 ใน 5 นั้น ได้แก่ ความเชื่อถือและไว้ใจได้ (Reliability) เช่น การฝากเงินกับธนาคาร ต้องมีการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบและคำนวณดอกเบี้ยไม่ผิดพลาด

ส่วนระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่การเงินที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ติดต่อภายในดังไม่เกิน 3 ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.41 ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่การเงินอาจจะกำลังตรวจสอบใบสำคัญเบิกจ่าย ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับกฎระเบียบต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้สมาธิ จึงทำให้รับโทรศัพท์ภายในช้า ทั้งนี้เราต้องการจะเห็นใบสำคัญการเบิกจ่ายที่ถูกต้อง เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด เพื่อเป็นการลดภาระแก่เจ้าหน้าที่การเงิน หากเป็นไปได้ในอนาคตเราจะมีพนักงาน Call Center ไว้บริการตอบคำถาม ให้คำปรึกษาและอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรม เพื่อพัฒนาและสร้างมาตรฐานในการบริการดังที่สิวฤทธิ์ พงศ์กรรังศิลป์ (2547 : 327 – 330) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดตั้งศูนย์บริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relation management center) สำหรับอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องดำเนินการ

สำหรับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยด้านเอกสารการเบิกจ่ายในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของปัจจัยด้านเอกสารการเบิกจ่าย พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องแบบฟอร์มมีความครบถ้วนถูกต้องและชัดเจน รวมทั้งมีการจัดแบบฟอร์มที่สะดวกต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 ซึ่งสอดคล้องกับ Berry et al. 1985; Zeithaml and Bitner, 1996 (อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546 : 106 – 107) กล่าวถึงการวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่ง 1 ใน 5 ข้อนั้นคือ สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ แบบฟอร์มต่าง ๆ การสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ จึงต้อง Development นั่นคือ การปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดยั้งดังที่กิจการที่ประสบความสำเร็จระดับโลกเกือบทุกแห่งที่มุ่งเน้นในด้านการพัฒนาคุณภาพไม่หยุดยั้ง ไม่ว่าจะเป็น

โตโยต้ากับการจัดการคุณภาพที่เลื่องชื่อ ไอบีเอ็ม สตาร์บัคที่ไม่หยุดคิดหยุดทำในสิ่งที่จะสร้างสรรค์แก่ลูกค้า

ส่วนระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยด้านเอกสารการเบิกจ่ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่จุกจิกกับท่านมากเกินไปกับความผิดพลาดเล็ก ๆ น้อย ๆ ในการเขียนแบบฟอร์ม อย่างไรก็ตามจากวิวัฒนาการของงานการเงินในปัจจุบันกำลังพัฒนารูปแบบการทำงานให้มีความทันสมัย เพิ่มความยืดหยุ่นมากขึ้น โดยจะให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของงานมากกว่ามองที่กระบวนการ

สรุปคำถามปลายเปิด

ด้านบวก

ในปัจจุบันการให้บริการงานการเงินจัดอยู่ในระดับที่ดีอยู่แล้ว ขอให้รักษาระดับอย่างนี้ตลอดไปหรือหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เช่น ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยมากขึ้น

เจ้าหน้าที่ทำงานและให้ความเป็นกันเองต่อผู้มาติดต่องาน ถ้าเทียบกับหลาย ๆ ปีที่ผ่านมา ฝ่ายการเงินมีการพัฒนาทางด้านการให้บริการและให้ความรู้ในเรื่องระเบียบเบิกจ่ายได้ดีกว่าเดิม

ดีขึ้น รวดเร็ว บริการดีเยี่ยม ด้านการติดต่อสอบถามมีมนุษยสัมพันธ์ดี แต่งกายมีระเบียบ ปฏิบัติงานรวดเร็ว ระบบบริการดีแล้วแต่อยากให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีความสุข มีใบหน้ายิ้มแย้ม ทักทายกันบ้าง

แต่งกายเป็นระเบียบเรียบร้อย บริการด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว มนุษย์สัมพันธ์ใช้ได้ อยากให้ใช้วาจาที่สุภาพในการให้บริการแก่บุคลากรและนักศึกษาเพื่อเป็นจุดขายของมหาวิทยาลัย

มีการบริการที่รวดเร็วสะดวกมากกว่าเดิม โดยภาพรวมในการให้บริการนับว่าดีขึ้นกว่าเดิมมากและรวดเร็วไม่ต้องรอนาน อยากให้มีบริการดีขึ้นตลอดไป

คิดว่าทุกอย่าง work อยู่แล้ว ให้รักษาสภาพนี้นาน ๆ

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ดีมาก รวมทั้งมีการแต่งกายที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพที่ดี

ด้านลบ

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยดี แต่ด้วยระเบียบการเงินและความละเอียดรอบคอบ ทำให้ต้องตรวจสอบเอกสารล่าช้าในบางครั้ง

ควรมีการประชุมสัมพันธ์ถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ update ข้อมูลอยู่เสมอ

ในบางกรณีเช่นการเบิกจ่ายในขณะควรมีการติดต่อประสานงานให้มากขึ้น ควรมีการแก้ไขขั้นตอนที่ผ่านคณะในกรณีความถูกต้องในเรื่องระเบียบการเงินที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอด ทำให้เกิดการล่าช้าเนื่องจากคณะยังใช้ข้อมูลระเบียบเดิม

ควรมีการประชุมสัมพันธ์ระบบ MIS ให้คณาจารย์ทราบ เช่น แผ่นพับ เพราะยังไม่รู้เลย

ระบบการจัดการควรมีเจ้าหน้าที่เป็นตัวแทนรับเรื่อง 1 ท่าน โดยจะประสานกับฝ่ายผู้ให้บริการกับฝ่ายเจ้าหน้าที่การเงิน ทำหน้าที่ติดตามเรื่อง/รับเรื่อง/ประชุมสัมพันธ์ ควบระยะเวลาในกระบวนการว่าจะได้รับเงินภายในกี่วัน

เจ้าหน้าที่บางส่วนไม่มีความตรงต่อเวลาในการทำงาน ใช้เวลานานข้ามวันเกินไป เพราะบางครั้งไปติดต่องานช่วยเวลา 14.00 น. เจ้าหน้าที่ยังทานข้าวไม่เสร็จเลย ดังนั้นควรจัดระเบียบให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อเวลาให้มากขึ้น

เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงบุคลิกภาพให้มีหน้าตาอึดอ้อม และเต็มใจที่จะทำงานในส่วนนี้ให้มากขึ้น

บางครั้งติดต่อประสานงาน เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ แต่เป็นเฉพาะบางคนเท่านั้น ส่วนใหญ่ได้รับการบริการที่ดี

ควรมีจัดบุคลากรที่มีความรู้ตรงกับสายงานเพื่อจะได้จัดการเรื่องระบบการเงินให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว เช่น อาจารย์ที่ควบคุมไม่เข้าใจในเรื่องระบบการเงินพอ

ควรให้เจ้าหน้าที่มีงานศึกษางานในการเบิกจ่ายว่าปัจจุบันเขามีการเบิกจ่ายเงินเป็นอย่างไรบ้าง

ควรมีการลดขั้นตอนเพราะเป็นนิติบุคคลควรกระจายงานให้กับหน่วยงานคณะหรือเทียบเท่า จะได้ลดเวลา

เอกสารการเงินควร “ลับ” เฉพาะแต่ละคน และควรบอกรายละเอียดหรือรายการอย่างย่อโดยสรุปเป็นยอด ๆ ของแต่ละคน การจ่ายเงินสดกรณีไม่ผ่านธนาคารควรพกเงินสดในซองพร้อมแจ้งรายการเป็นข้อ ๆ ด้วย เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าสอน ค่าพาหนะ ค่าคุมสอบ เป็นต้น

หน่วยเบิกจ่ายควรรออยู่ที่คณะเพราะเจ้าหน้าที่จะได้กระจายมาอยู่ตามคณะและหน่วยงานเทียบเท่า จะทำให้เจ้าหน้าที่ของคณะทำงานเฉพาะงานหลัก ๆ เท่านั้น การเบิกจ่ายก็จะสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

การให้บริการควรให้ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติและควรบริการด้วยความเต็มใจ ปราศจากอคติใด ๆ และเจ้าหน้าที่ควรยิ้มมาก ๆ หน่อย

ควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงกฎ ระเบียบต่าง ๆ ของการเบิกจ่ายให้ทราบ โดยละเอียดและบ่อยครั้ง รวมทั้งเอกสารการเบิกจ่ายควรจัดช่องให้มองเห็นง่าย ๆ

เวลาติดต่อให้รับเอกสารหรือแก้ไขช่วยบอกด้วยว่าใครติดต่อมาเพื่อจะได้เข้าไปติดต่อ ได้ถูกต้อง เช่น กลุ่มงานการเงินโทรมาแจ้งให้รับเช็ค แต่ไม่บอกว่ารับที่ใคร บางครั้งผู้ใช้บริการ จำเสี่ยงไม่ได้ก็ต้องไปวิ่งสอบถามกันอีก

เจ้าหน้าที่บางรายยังไม่สามารถอธิบายและแจงรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบในส่วนที่ รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนและแม่นยำ และบางคนยังขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์ในบางช่วงเวลา ควรมีการปรับปรุง แก้ไขและเยียวยา

ควรเพิ่มความมีอัธยาศัยในการเจรจาต้อนรับผู้มาติดต่อซึ่งแสดงให้เห็นถึงความ เอื้ออาทร จะเป็นผลดีต่อการทำงานในภาพรวม

ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลงานการเงินให้มากขึ้นเพื่อความเข้าใจและสะดวกของ ผู้รับบริการ ทำการประชาสัมพันธ์ในด้านที่เกี่ยวข้องของงานการเงินที่ผู้รับบริการควรทราบด้วย

การให้บริการงานการเงินอยู่ในระดับดี บริการได้ทันระยะเวลาที่กำหนดและ ผู้ให้บริการเป็นกันเองดี แต่เอกสารการแนะนำการให้บริการน่าจะมีบ้างเพื่อประชาสัมพันธ์ หรือ กำหนดแนวปฏิบัติที่ผู้ใช้บริการจะได้เข้าใจ

การให้บริการยังติดเรื่องระเบียบที่มีขั้นตอนและต้องพิจารณาเอกสารมากเกินไป ทำให้ยากต่อการจะทำให้ถูกต้อง รวดเร็ว บางกรณีการให้บริการควรมีการปรับปรุงให้มีการ เหมะจ่ายไม่ต้องแนบเอกสารก็จะทำให้รวดเร็ว เนื่องจากการไปปฏิบัติราชการผลก็คืองานที่ ทางราชการได้รับไม่ใช่เพื่อตนเองซึ่งสามารถตรวจสอบได้ อย่างไรก็ตามงานปัจจุบันเน้นกระดาษ มากเกินไป ควรได้มีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้มีการบริการที่รวดเร็วและกระชับกว่าปัจจุบัน

ในเรื่องของการเบิกจ่ายเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วพอสมควร ในบางครั้งจะมีการ ผิดพลาดหรือล่าช้าในเรื่องของระบบการผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งบางครั้งควรจะมีการ ติดต่อสื่อสารแก้ไขโดยตรงจะลดระยะเวลาไปได้อีกเยอะ

ควรชี้แจงรายละเอียดการรับจ่ายเงิน การหักเงินเดือนในแต่ละเดือนให้กับบุคลากร ทุกคนในหน่วยงานอย่างเท่าเทียมกันทุกคน ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่บุคลากรทุกคน จะได้ทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนและเก็บเป็นหลักฐาน (ส่วนตัว) เพื่อตรวจสอบได้

เมื่อไปสอบถามเจ้าหน้าที่การเงินบางคน ซึ่งเป็นงานของเจ้าหน้าที่อีกคนไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ตอบคำถามพุดจาห้วน ๆ แสดงความไม่พอใจ ซึ่งถ้าส่งเรื่องหรือเขียนแบบฟอร์มผิดก็จะทำให้เสียเวลาทั้งผู้ส่งและผู้รับเรื่อง

เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจผู้มาขอรับบริการให้มากกว่านี้ ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำตอบหรือการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่ชัดเจนได้

การทำธุรกรรมต่าง ๆ ไม่ทราบว่าจะต้องติดต่อเจ้าหน้าที่คนไหน

ควรจัดอบรม ประชุมสัมมนา ให้แก่เจ้าหน้าที่การเงิน รวมทั้งพาไปศึกษาดูงานจากหน่วยงานหรือองค์กรที่ประสบความสำเร็จและมีมาตรฐานด้านการให้บริการให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนเพื่อสร้างประสบการณ์ในการให้บริการ

ควรจัดทำเอกสาร คู่มือผู้มารับบริการเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ

ในการติดต่อขอทราบข้อมูลข่าวสาร บางครั้งยังได้ไม่รวดเร็ว เช่นทางโทรศัพท์ น่าจะมีใครสักคนคอยรับแทนในยามที่เจ้าหน้าที่บางคนไม่อยู่หรือติดธุระอยู่

วิธีการแบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันทำให้ขั้นตอนการดำเนินงานเพิ่มขึ้นเพราะต้องเพิ่มขั้นตอนมากขึ้น ต้องใช้วัสดุในการทำเรื่องเบิกเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม

ควรมีตัวอย่างการเบิกจ่ายเงินให้ดูเป็นตัวอย่างเพื่อจะได้ทำอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีข้อผิดพลาดน้อย ควรมีตัวอย่างให้ดูตามคณะด้วยจะดีมากเลย ในส่วนของกระบวนการเบิกจ่ายยังมีขั้นตอนที่เยอะมากและล่าช้า กว่าที่จะเบิกได้ก็นาน เสียเวลา ต้องทำเรื่องขอยืมเงินก่อนตลอดเลย

อยากให้เจ้าหน้าที่มีการบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมากกว่านี้ ใส่ใจผู้มาติดต่อด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความสามัคคีกัน

เจ้าหน้าที่การเงินควรศึกษาและทำความเข้าใจระเบียบต่าง ๆ ให้ชัดเจน และควรทำงานแทนกันได้

โดยรวม ๆ การดำเนินงานก็ค่อนข้างดีอยู่แล้ว แต่อยากให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารการเงินเยอะ ๆ อีก

ควรศึกษารูปแบบการทำงานของสถาบันอื่น แล้วนำมาเปรียบเทียบเพื่อปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงาน น่าจะทำให้การพัฒนาเป็นไปได้ดีขึ้น ซึ่งความรวดเร็ว ความถูกต้องยิ่งมาก ยิ่งดี

ควรจัดการบริการงานการเงินแบบ one stop service

ให้ข้อมูล ข่าวสารการเงิน เช่น ระเบียบเบิกจ่าย การขออนุมัติเบิกเงินต่าง ๆ โดยจัดอบรมสัมมนาแก่คณาจารย์และเจ้าหน้าที่

เมื่อมีการแก้ไขเอกสารการเบิกจ่าย กลุ่มงานการเงินไม่แจ้งผู้ใช้บริการต้องให้ผู้ใช้บริการโทรมาถามเองจึงได้รู้ว่าต้องมีข้อผิดพลาดต้องแก้ไข ควรจะโทรแจ้งเจ้าของเรื่องให้ทราบด้วยเพื่อความรวดเร็ว

ด้านการออกใบเสร็จรับเงินค่าบำรุงการศึกษาควรออกด้วยคอมพิวเตอร์เพราะมีความรวดเร็วและง่ายต่อการค้นหา ในบางครั้งเกิดใบเสร็จสูญหายและนักศึกษาต้องนำไปเป็นหลักฐานในการเบิกค่าศึกษาบุตร

เจ้าหน้าที่บางท่านพูดจาไม่เพราะ ไม่มีหางเสียง หน้าตาบึ้งตึงอยู่ตลอดเวลา เมื่อจะถามอะไรก็ไม่ตอบ หรือก็แค่บอกผ่านเฉย ๆ เท่านั้น บางทีผู้มาใช้บริการไม่เข้าใจก็ดูเสียอีก อยากได้คนที่ยิ้มแย้ม สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดีมาต้อนรับเรามากกว่า

เนื่องจากงานการเงินเป็นเรื่องที่ต้องมีความถูกต้องในเรื่องระเบียบและข้อปฏิบัติต่าง ๆ จึงควรจะมีการประชาสัมพันธ์ในส่วนที่ควรรู้หรือหลักข้อควรทราบเป็นระยะ ๆ เนื่องจากมีอาจารย์มาใหม่มาก นอกจากนี้อาจารย์ก็นาน ๆ จะมาติดต่อ จึงไม่แม่นยำ จึงควรจะมีเอกสารให้อ่านเอง หรือมีการจัดเจ้าหน้าที่มาให้ความกระจ่าง แต่เท่าที่ผ่านมามีเห็นว่าฝ่ายการเงินมีการปรับเปลี่ยนไปในส่วนที่ดีขึ้นกว่าเดิมเป็นอย่างมาก

เจ้าหน้าที่ควรมีใจรักด้านการบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่แก่ผู้ใช้บริการ ควรลดขั้นตอนในการให้ผู้ใช้บริการเดินเอกสารตามโต๊ะต่าง ๆ ด้วยตัวเอง และควรแจ้งความคืบหน้าเกี่ยวกับการดำเนินเรื่องให้ผู้ใช้บริการทราบเป็นระยะ ๆ

บรรณานุกรม

- ชัยสมพร ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า. (พิมพ์ครั้งที่ 1) กรุงเทพฯ : บริษัทประชุมทองพรินต์ติ้งกรุ๊ป จำกัด.
- ถนิม สกุลมา. (2548). ปัจจัยอันจะก่อให้เกิดความสำเร็จของงานบริการด้านการเงินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคกลาง.
- นลิตบล ดุษฎีคำภีร์. (2546). ความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วุฒิพงษ์ ภาวะพิงค์. (2546). สื่อสารอย่างไรให้ครองใจลูกค้า. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : บริษัทแอ็คทีฟพรินท์ จำกัด.
- วิจิตร จิตรวสินกุล. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาถนนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นรินทร์ แจ่มจำรัส. (2542). การพัฒนาองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2545). บริการบานใจ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์เนชั่นดีไซน์เตอร์ จำกัด.
- สิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดสำนักพิมพ์สิกส์ เซ็นเตอร์.
- สุธีรา ตะริโย. (2545). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ. รายงานการค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- สุนันทา เลานันท์. (2531). การพัฒนาองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 1) กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา.
- สมยศ นาวิการ. (2544). การบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
Nakhon Sawan Rajabhat University

เลขที่แบบสอบถาม [] [] []

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการงานการเงินมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ส่วนที่ 1 จดหมายนำ

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการงานการเงินมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการงานการเงินเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดอย่างต่อเนื่อง และมั่นใจได้ว่าผู้ใช้บริการยังคงมีความพึงพอใจในการบริการซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จได้ดีในระดับหนึ่ง ขอความร่วมมือท่านในการตอบคำถามให้ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

นางสาวพงษ์ลดา คงหอม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการเงิน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดให้ท่านแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการเงิน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม



ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่ท่านต้องการ

		สำหรับผู้วิจัย
		[] [] []
1. เพศ		[]
() ชาย	() หญิง	
2. อายุ		[]
() น้อยกว่า 25 ปี	() 25 – 35 ปี	
() 36 – 45 ปี	() มากกว่า 45 ปี	
3. สังกัดหน่วยงาน		[]
() คณะครุศาสตร์	() คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	
() คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	() คณะวิทยาการจัดการ	
() คณะเทคโนโลยีการเกษตรและ เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	() สำนัก/สถาบัน	
4. ประสบการณ์ในการทำงานมหาวิทยาลัยแห่งนี้		[]
() ต่ำกว่า 5 ปี	() ตั้งแต่ 5 – 10 ปี	
() ตั้งแต่ 10 – 15 ปี	() มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	
5. วุฒิการศึกษา		[]
() ต่ำกว่าปริญญาตรี	() ปริญญาตรี	
() ปริญญาโท	() ปริญญาเอก	
() อื่นๆ (ระบุ)		
6. ประเภทบุคลากร		[]
() อาจารย์ประจำ	() อาจารย์อัตราจ้าง	
() ข้าราชการพลเรือน	() ลูกจ้างประจำ	
() ลูกจ้างชั่วคราว	() พนักงานราชการ	
7. ปัจจุบันมีเงินเดือน และเงินรายได้พิเศษ		[]
() ไม่เกิน 10,000 บาท	() 10,001 – 20,000 บาท	
() 20,001 – 30,000 บาท	() มากกว่า 30,000 บาท	

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานการเงิน
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องสี่เหลี่ยมด้านล่างที่ท่านต้องการ

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เลข ๆ	เห็นด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1.	1. ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่การเงินทำธุรกรรมด้วยความ รวดเร็ว						
2.	2. ท่านได้รับคำแนะนำในการติดต่องานใน เรื่องเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายและขั้นตอน การปฏิบัติเป็นอย่างดี						
3.	3. ในปัจจุบันท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่มีขั้นตอนที่กระชับลัดไวขึ้น						
4.	4. ท่านคิดว่าหน่วยงานให้บริการมีการ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนการปฏิบัติให้ทราบอยู่เป็นระยะ ๆ						
5.	5. ท่านคิดว่าการนำระบบ MIS (การเบิกจ่าย ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์)มาใช้บริการ สามารถทำให้ได้รับบริการรวดเร็ว ถูกต้อง ยิ่งขึ้น						
6.	6. มีความรวดเร็วในการหักหักเมื่อมี ข้อผิดพลาด						
7.	7. ระยะเวลาในการคืนเงินยืมตรงมีความ เหมาะสม						
8.	8. ระยะเวลาในการตรวจสอบใบสำคัญเบิกจ่าย มีความเหมาะสม						
9.	9. ขั้นตอนบริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน						
10.	10. มีการจัดระบบ ขั้นตอนการให้บริการที่ สะดวก รวดเร็ว						

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็น ด้วย (2)	เลข ๆ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	สำหรับ ผู้วิจัย
1.	2. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้						
2.	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ปัญหา อย่างรวดเร็ว						
3.	เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะสุภาพไม่เลือก ตำแหน่งหน้าที่						
4.	มีการสอบถามความต้องการและ กระตือรือร้นในการให้บริการช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก						
5.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในการ ทำธุรกรรม						
6.	เจ้าหน้าที่มีความยินดีให้บริการด้วยความ ห่วงใยใส่ใจของท่านเสมอ						
7.	เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ติดต่อภายในคังไม่เกิน 3 ครั้ง						
8.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ด้วยความเต็มใจ						
9.	ในกรณีที่ท่านไม่ได้รับความสำเร็จในการ บริการ ท่านได้รับคำชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ถึง เหตุผลอย่างชัดเจน						
10.	ท่านรู้สึกว่เจ้าหน้าที่เต็มใจปฏิบัติงานให้ ท่านจนสำเร็จ แม้ว่าจะประสบปัญหาและ ความยากลำบาก						

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็น ด้วย (2)	เฉย ๆ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	สำหรับ ผู้วิจัย
1.	3. ปัจจัยด้านเอกสารการเบิกจ่าย มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลให้ท่านทราบอย่างรวดเร็ว						
2.	แบบฟอร์มมีความครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน						
3.	มีการจัดแบบฟอร์มที่สะดวกต่อการให้บริการ						
4.	ข้อความในแบบฟอร์มเข้าใจง่าย						
5.	เอกสารการเบิกจ่ายมีการจัดเก็บที่ดี สามารถค้นหาได้ง่าย						
6.	การนำระบบ MIS มาใช้สามารถลดปริมาณเอกสารได้						
7.	แบบฟอร์มการเบิกจ่ายที่ได้จากระบบ MIS มีความสะดวก รวดเร็วมากกว่าเดิม						
8.	เมื่อท่านไม่เข้าใจแบบฟอร์มหรือติดขัดในเรื่องกฎ ระเบียบต่าง ๆ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้แก่ท่านเป็นอย่างดี						
9.	เจ้าหน้าที่จุกจิกกับท่านมากเกินไปกับความผิดพลาดเล็ก ๆ น้อย ๆ ในการเขียนแบบฟอร์ม						
10.	ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการจัดทำวารสารการเงินในด้านการดำเนินงาน ด้านวิชาการ และการประชาสัมพันธ์เป็นรายไตรมาส						

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดให้ท่านแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในการให้บริการงานการเงินเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน
ให้ดีขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

****ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม****



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวพงษ์ธิดา คงหอม
วัน เดือน ปีเกิด 11 สิงหาคม 2511
การศึกษา การจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

