

**ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
Employee Satisfaction towards Financial and Accounting Services in
the Faculty of Humanities and Social Sciences,
Bansomdejchaopraya Rajabhat University**

*สินธุ์ไชย ต้นสกุลชัยสันติ**
*Sinchai Tonskulchaisanti**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 2) ประเมินความรู้ด้านการเงินและบัญชีของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านการเงินและบัญชีกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คณาจารย์ที่มาใช้บริการงานการเงินและบัญชีของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบทดสอบและแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ .947 การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีแจกแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และหาความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) ความรู้ด้านการเงินและบัญชีของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านการเงินและบัญชีกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาไม่มีความสัมพันธ์กัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ความรู้ด้านการเงินและบัญชี บริการด้านการเงินและบัญชี

Abstract

The research aims 1) to study the employee satisfaction with financial and accounting services at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Bansomdejchaopraya Rajabhat University (BSRU) 2) to evaluate financial and accounting knowledge of the employees in the Faculty of Humanities and Social Sciences, BSRU, and 3) to explore the relationship between

* นักวิชาการเงินและบัญชี ปฏิบัติการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

financial and accounting knowledge and employee satisfaction towards financial and accounting services in the Faculty of Humanities and Social Sciences, BSRU.

The 110 samples are instructors in the Faculty of Humanities and Social Sciences, BSRU, who used financial and accounting services at the faculty. The data collection instrument was a test and questionnaire with reliability of .947. The statistics used in the study were percentage, mean ($\bar{X}$), standard deviation (S.D.), and Pearson correlation coefficient. It was found that 1) the overall employee satisfaction towards financial and accounting services in the Faculty of Humanities and Social Sciences, BSRU is at a High level; 2) Overall, financial and accounting knowledge of the employees in the Faculty of Humanities and Social Sciences, BSRU, is at a Medium level; 3) The relationship between financial and accounting knowledge and employee satisfaction towards financial and accounting services in the Faculty of Humanities and Social Sciences, BSRU, is not correlated.

Keywords : Satisfaction, Financial and accounting knowledge, Financial and accounting services

บทนำ

พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ เมื่อมีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา ออกมามีผลบังคับใช้ และให้ส่วนราชการดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณประจำปีตามภารกิจ พันธกิจ ที่ได้ขอตั้งงบประมาณไว้ ดังนั้นคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนราชการที่ได้รับการจัดสรรเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยที่ได้รับการอนุมัติประจำปีงบประมาณจากสภามหาวิทยาลัย ตามแผนงานที่ได้ตั้งไว้ในโครงการด้านต่างๆ ของคณะ และสาขาวิชาที่สังกัดคณะ ซึ่งในการเบิกจ่ายงบประมาณในการจัดการเรียนการสอน การจัดโครงการ การจัดงานและประชุม ตามพันธกิจของคณะและมหาวิทยาลัย รวมไปถึงการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ทั้งในประเทศและต่างประเทศนั้น คณะฯ จะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการบุคลากรในงานการเงินและบัญชี โดยมีนักวิชาการเงินและบัญชี ซึ่งเป็นตำแหน่งที่อยู่ในโครงสร้างการปฏิบัติงานหลักขององค์กร คือ สำนักงานคณบดี ในส่วนงานบริหารงานทั่วไป กลุ่มงานการเงิน บัญชีและพัสดุ ทั้งนี้ นักวิชาการเงินและบัญชี มีหน้าที่ให้บริการบุคลากรของคณะฯ ในการเบิกจ่ายงบประมาณ ให้เป็นไปตามตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ว่าด้วยวิธีการงบประมาณเงินรายได้ พ.ศ. 2547 มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (2547) และแผนปฏิบัติการงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ ประเภทงบประมาณแผ่นดิน ประเภทงบประมาณบำรุงการศึกษา (มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, สำนักงานอธิการบดี, กองนโยบายและแผน, 2561) ตามแผนงานที่ได้ตั้งไว้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ดำเนินการในเรื่องของการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมจัดงาน การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ การเบิกค่าตอบแทนการสอน ค่าตอบแทนอื่นๆ ค่าใช้สอย ค่าสาธารณูปโภค การจัดทำสัญญาอัยมเงินทดรองจ่ายการรับเงินภายใต้โครงการที่ก่อให้เกิดรายได้ การนำส่งเงินรายได้ การจัดทำบัญชีรับจ่ายเงิน งานให้คำปรึกษา เป็นต้น และทำหน้าที่ให้บริการแก่บุคลากรที่มาใช้บริการงานการเงินและบัญชีให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ โดยปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ ของกระทรวงการคลัง และประกาศอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานนั้น ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กร รวมทั้งความสุขของเพื่อนร่วมงาน องค์กรใดก็ตามหากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นมูลเหตุหนึ่งทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดมีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหาร (สุนทร เพ็ชรพราว, 2551) การปฏิบัติงานด้านการเงินของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญและมีส่วนที่เกี่ยวเนื่องกับทุกฝ่ายในองค์กร ในอดีตที่ผ่านมายังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษา ค้นคว้า สำนวจความพึงพอใจในด้านการเงินและบัญชี ขององค์กรในส่วนของการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมจัดงาน การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ทำให้ไม่ทราบถึงความพึงพอใจ ปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อการรับบริการด้านการเงินและบัญชี ซึ่งความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่วัดความสำเร็จในการให้บริการ การที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ผู้ให้บริการควรจะมีการให้บริการที่เป็นเลิศ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge)
- 2) มีความช่างสังเกต (Observe)
- 3) ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
- 4) ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner)
- 5) ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative)
- 6) ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control)
- 7) ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness)
- 8) มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude)
- 9) มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility)

(คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ : งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์กองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล, สำนักงานอธิการบดี, ม.ป.ป.)

ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้รวบรวมข้อมูลประสบการณ์ที่พบเจอและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า 1) เอกสารการประกอบการเบิกจ่ายไม่เป็นไปตามระเบียบและไม่ครบถ้วน 2) ไม่มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน 3) แบบฟอร์มเอกสารการเงินไม่มีการให้บริการในทุก ๆ ช่องทาง 4) อาจารย์ผู้รับบริการไม่สนใจในเรื่องของระเบียบกระทรวงการคลัง เป็นต้น และได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์อาจารย์ประจำคณะฯ สรุปข้อมูลพอสังเขป ดังนี้ 1) อาจารย์ผู้รับบริการสับสนในการตั้งงบประมาณหมวดค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ ที่เขียนในโครงการฝึกอบรม 2) ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบที่เกี่ยวข้องของกระทรวงการคลัง 3) ไม่สนใจในหลักฐานเอกสารที่ใช้ประกอบการเบิกค่าใช้จ่าย เป็นต้น (พงษ์พันธ์ นารีน้อย) 2561, สัมภาษณ์) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชีโดยศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่มาใช้บริการด้านการเงินและบัญชี เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ และเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
2. เพื่อประเมินความรู้ด้านการเงินและบัญชีของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านการเงินและบัญชีกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ คือ อาจารย์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาจำนวน 141 คน

กลุ่มตัวอย่าง

อาจารย์จำนวน 110 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp.607-610) คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามสาขาวิชาซึ่งมีทั้งหมด 16 สาขาวิชา จากนั้นเทียบบัญชีรายชื่อรายชื่อกับจำนวนอาจารย์ในสาขาวิชานั้น เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของสาขาวิชา โดยผู้ที่เป็นตัวแทนของสาขาวิชานั้น ๆ จะต้องเป็นผู้ที่เคยรับบริการด้านการเงินและบัญชีของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มาก่อน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และแบบทดสอบความรู้ด้านการเงินและบัญชีของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามถึงเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา/ข้อเสนอแนะ

2. สร้างแบบทดสอบความรู้ด้านการเงินและบัญชีของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตอนที่ 1 เป็นแบบทดสอบความรู้เรื่อง การเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมจัดงาน เป็นแบบถูกผิด จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบทดสอบความรู้เรื่อง การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการเป็นแบบถูกผิด จำนวน 12 ข้อ

3. สร้างข้อคำถามแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อรับข้อเสนอแนะ

4. นำแบบสอบถามและแบบทดสอบเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินและบัญชี จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

- 1) อาจารย์มรกต ภูทอง ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- 2) นางบุญเพ็ญ หงส์ทอง ผู้อำนวยการกองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- 3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระวีพันธ์ สะอาดเอี่ยม อาจารย์ประจำสาขาวิชาบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยทดลองใช้กับอาจารย์ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

6. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .947

7. นำแบบสอบถามที่มีคุณภาพดีแล้วไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 110 ชุด

2. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่รับกลับคืนมา และทำการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การวิเคราะห์แบบสอบถามถึงเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อ

การให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ จากนั้นนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและสรุปรวมในแต่ละด้าน จากนั้นนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบายโดยการวิเคราะห์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.51 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับปัญหา/ข้อเสนอแนะ นำเสนอข้อมูลโดยการบรรยาย

2. การวิเคราะห์แบบทดสอบความรู้ด้านการเงินและบัญชีของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับแบบทดสอบความรู้เรื่อง การเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมจัดงาน วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและสรุปรวมในแต่ละด้าน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแบบทดสอบความรู้เรื่อง การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ
วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและสรุปรวมในแต่ละด้าน หาค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย ไม่เกิน 0.33 หมายความว่า มีความรู้ต่ำ
ค่าคะแนนเฉลี่ย 0.34 - 0.66 หมายความว่า มีความรู้ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย มากกว่า 0.67 หมายความว่า มีความรู้สูง

3. การทดสอบสมมุติฐาน มีดังนี้

หาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านการเงินและบัญชีกับความพึงพอใจของบุคลากร
ต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ
เจ้าพระยา โดยการหาความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบ
ตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 4 ข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 2. ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
 3. ประเมินความรู้ด้านการเงินและบัญชีของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
 4. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านการเงินและบัญชีกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการ
ด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพทั่วไป

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	41	37.30
1.2 หญิง	69	62.70
รวม	110	100.00
2. อายุ		
2.1 25 - 35 ปี	47	42.70
2.2 35 - 45 ปี	36	32.70
2.3 46 ปีขึ้นไป	27	24.50
รวม	110	100.00
3. ประเภทของบุคลากร		
3.1 ข้าราชการ	17	15.50
3.2 พนักงานมหาวิทยาลัย	93	84.50
รวม	110	100.00

4. ระยะเวลาในการทำงาน		
4.1 ต่ำกว่า 5 ปี	12	10.90
4.2 5 – 10 ปี	43	39.10
4.3 11 – 15 ปี	40	36.40
4.4 16 ปี ขึ้นไป	15	13.60
รวม	110	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 110 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 69 คน (ร้อยละ 62.70) รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 41 คน (ร้อยละ 37.30) ตามลำดับ

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 47 คน (ร้อยละ 42.70) รองลงมาคือ มีอายุ 35-45 ปี จำนวน 36 คน (ร้อยละ 32.70) ตามลำดับ

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านประเภทของบุคลากรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 93 คน (ร้อยละ 84.50) รองลงมาเป็นข้าราชการ จำนวน 17 คน (ร้อยละ 15.50) ตามลำดับ

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 43 คน (ร้อยละ 39.10) รองลงมาคือระยะเวลาในการทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 36.40) ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาโดยภาพรวม

ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
โดยภาพรวม				
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.88	.68	ปานกลาง	4
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.37	.67	มาก	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	.72	มาก	3
4. ด้านผลการให้บริการ	4.27	.77	มาก	2
สรุปผลรวมทุกด้าน	4.13	.63	มาก	

จากตารางที่ 2 แสดงว่า ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$, S.D.=.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}=4.37$, S.D. = .67) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านผลการให้บริการ ($\bar{X}=4.27$, S.D. = .77) อยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.01$, S.D.=.72) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน แสดงดังตารางที่ 3-6

(1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการ ด้านการเงินและบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.69	.98	ปานกลาง	6
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	3.85	.91	ปานกลาง	4
1.3 มีการให้บริการอย่างละเอียดรอบคอบ	4.03	.79	มาก	3
1.4 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.06	.79	มาก	2
1.5 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.61	.92	ปานกลาง	7
1.6 มีความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.08	.84	มาก	1
1.7 มีระยะเวลาที่ชัดเจนในการดำเนินงาน	3.81	.96	ปานกลาง	5
สรุปผลรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.88	.68	มาก	

จากตารางที่ 3 แสดงว่า ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}=3.88$, S.D.=.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}=4.08$, S.D. = .84) มากที่สุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.06$, S.D. = .79) อยู่ในระดับมาก และมีการให้บริการอย่างละเอียดรอบคอบ ($\bar{X}=4.03$, S.D. = .79) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

(2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
2.ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
2.1 มีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสาร	4.45	.76	มาก	2
2.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.39	.81	มาก	3
2.3 มีความรู้ด้านการเงินและบัญชี	4.18	.74	มาก	5
2.4 มีความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำ	4.20	.79	มาก	4
2.5 มีความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.45	.78	มาก	2
2.6 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.52	.67	มากที่สุด	1
สรุปผลรวมด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.37	.67	มาก	

จากตารางที่ 4 แสดงว่า ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}=4.37$, S.D.=.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X}=4.52$, S.D.=.67) มากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ($\bar{X}=4.45$, S.D.=.78) และมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X}=4.45$, S.D.=.76) อยู่ในระดับมากเท่ากัน

(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 สภาพแวดล้อม บรรยากาศ และที่รับรองสำหรับผู้รับบริการ	4.07	.77	มาก	2
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.15	.73	มาก	1
3.3 มีคู่มือ/เอกสารระเบียบการเบิกจ่ายให้บริการ	3.77	.89	ปานกลาง	4
3.4 มีการใช้ระบบติดต่อสื่อสารหลายช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ Social Media เป็นต้น	4.04	.85	มาก	3
สรุปผลรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	.72	มาก	

จากตารางที่ 5 แสดงว่า ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}=4.01$, S.D.=.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X}=4.15$, S.D.=.73) มากที่สุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สภาพแวดล้อม บรรยากาศและที่รับรองสำหรับผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.07$, S.D.=.77) อยู่ในระดับมาก และมีการใช้ระบบ ติดต่อสื่อสารหลายช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ Social Media เป็นต้น ($\bar{X}=4.04$, S.D.=.85) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

(4) ด้านผลการให้บริการ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านผลการให้บริการ

ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการ ด้านการเงินและบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
4.ด้านผลการให้บริการ				
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.20	.78	มาก	3
4.2 ได้รับบริการที่สร้างความประทับใจ	4.28	.84	มาก	2
4.3 ผลการให้บริการมีประสิทธิภาพ	4.32	.77	มาก	1
สรุปผลรวมด้านผลการให้บริการ	4.27	.77	มาก	

จากตารางที่ 6 แสดงว่า ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านผลการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}=4.27$, S.D.=.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลการให้บริการมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=4.32$, S.D.=.77) มากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ได้รับบริการที่สร้างความประทับใจ ($\bar{X}=4.28$, S.D.=.84) อยู่ในระดับมาก และได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.20$, S.D.=.78) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

สำหรับข้อเสนอแนะพบว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 5 คน ดังนี้ 1. กระบวนการทำงานมีระบบ ขั้นตอน ถูกต้อง รวดเร็ว ตามเนื้องานที่รับผิดชอบ ส่งผลให้สายสนับสนุนได้สร้างประสิทธิภาพการทำงานของ คณะฯ มีประสิทธิภาพสูงขึ้น 2. เจ้าหน้าที่พร้อมให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ และช่วยติดตามงานพร้อม อธิบายขั้นตอนการเบิกจ่ายให้อาจารย์ที่ไม่เข้าใจได้รับทราบ 3. ให้รักษาการบริการอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เหมือนเกลือกษาความเค็มในทุกสถานการณ์ 4. บางขั้นตอนการเบิกจ่ายยังมีความสับสน และทำให้เกิดความ ยุ่งยากกับการใช้เวลาเพื่อจัดทำเบิกจ่ายในกรณีต่าง ๆ เช่น การเช่ารถ การซื้อวัสดุ เป็นต้น ขั้นตอนยังไม่ค่อยมี ความชัดเจนหรือแน่นอน น่าจะมีแผนภูมิ (Flow Chart) และรูปแบบการจัดทำที่เป็นตัวอย่างให้ทำงานได้ สะดวกยิ่งขึ้น 5. เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์การเบิกจ่ายหรือรับบริการด้านการเงิน โดยตรง น้อยมาก แต่ประธานสาขาวิชา และสาขาฯ ได้รับการเป็นอย่างดี

3 ประเมินความรู้ด้านการเงินและบัญชีของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยผลการวิเคราะห์ผลการประเมินความรู้ด้านการเงินและบัญชีของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ความรู้ด้านการเงินและบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
1. ความรู้ด้านการเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมจัดงาน	.59	.18	ปานกลาง	2
2. ความรู้ด้านการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ	.65	.17	ปานกลาง	1
สรุปผลรวมทุกด้าน	.62	.11	ปานกลาง	

จากตารางที่ 7 แสดงว่า ความรู้ด้านการเงินและบัญชีของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = .62, S.D. = .11) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรมีความรู้ด้านการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการมากที่สุด ($\bar{X}$ = .65, S.D. = .17) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ความรู้ด้านการเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม จัดงาน ($\bar{X}$ = .59, S.D. = .18) อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน แสดงดังตารางที่ 8 – 9

(1) ความรู้ด้านการเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมจัดงาน

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยผลการวิเคราะห์ความรู้ด้านการเงินและบัญชีของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ด้านการเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมจัดงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านค่าสมนาคุณวิทยากร	.68	.63	สูง	1
2. ด้านค่าอาหาร	.62	.25	ปานกลาง	2
3. ด้านค่าที่พัก	.46	.33	ปานกลาง	3
สรุปผลรวมด้านการเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมจัดงาน	.59	.18	ปานกลาง	

จากตารางที่ 8 แสดงว่า ความรู้ด้านการเงินและบัญชีของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมจัดงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = .59, S.D. = .18) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านย่อย พบว่า ด้านค่าสมนาคุณวิทยากร ($\bar{X}$ = .68, S.D. = .63) อยู่ในระดับความรู้สูง รองลงมาคือ ด้านค่าอาหาร ($\bar{X}$ = .62, S.D. = .25) อยู่ในระดับความรู้ปานกลาง และด้านค่าที่พัก ($\bar{X}$ = .46, S.D. = .33) อยู่ในระดับความรู้ปานกลาง ตามลำดับ

(2) ความรู้ด้านการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยผลการวิเคราะห์ความรู้ด้านการเงินและบัญชีของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ด้านการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านค่าเบี้ยเลี้ยง	.46	.28	ปานกลาง	3
2. ด้านค่าที่พัก	.63	.30	ปานกลาง	2
3. ด้านค่าพาหนะ	.63	.23	ปานกลาง	2
4. ด้านค่าลงทะเบียน	.89	.31	สูง	1
สรุปผลรวมด้านการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ	.65	.17	ปานกลาง	

จากตารางที่ 9 แสดงว่า ความรู้ด้านการเงินและบัญชีของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = .65, S.D. = .17) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านย่อย พบว่า ด้านค่าลงทะเบียน ($\bar{X}$ = .89, S.D. = .31) อยู่ในระดับความรู้สูง รองลงมาคือ ด้านค่าที่พัก ($\bar{X}$ = .63, S.D. = .30) และด้านค่าพาหนะ ($\bar{X}$ = .63, S.D. = .23) อยู่ในระดับความรู้ปานกลางเท่ากัน

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านการเงินและบัญชีกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านการเงินและบัญชีกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คะแนน	จำนวน	ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน Pearson Correlation	ทดสอบนัยสำคัญทางเดียว Sig (1 – tailed)
ความรู้ด้านการเงินและบัญชีและความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	110	.100	.15

จากตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านการเงินและบัญชีกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาไม่มีความสัมพันธ์กัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผลการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากเท่ากัน ตามลำดับ นั้นแสดงให้เห็นว่า ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการที่มีผลคะแนนมากที่สุด เนื่องจากมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้ผลที่ได้รับจากการบริการของเจ้าหน้าที่ที่ดีส่งผลให้บุคลากรได้รับผลการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และได้รับการบริการที่สร้างความพึงพอใจ ซึ่งการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท (Millet, 1954) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า จากองค์ประกอบดังกล่าว แสดงว่าความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีความรู้สึกที่ดี จึงส่งผลต่อความคิดและพฤติกรรมที่แสดงออกในทิศทางที่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และสอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพบริการที่สรุปได้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วย วิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ สมิต สัชมุข (2542)

2. ความรู้ด้านการเงินและบัญชีของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ใน 2 ด้าน คือ ความรู้ด้านการเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม จัดงาน และการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ความรู้ด้านการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ สูงกว่า การเบิกค่าใช้จ่ายในการจัดอบรม ผลจากการศึกษาสอดคล้องกับประสบการณ์ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ในการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์มากกว่า 1 ครั้ง ทำให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจกระบวนการเบิกจ่าย ทั้งอัตราค่าใช้จ่าย (ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก ค่าพาหนะ และค่าลงทะเบียน) และการจัดเก็บเอกสารประกอบการเบิกจ่ายด้วย ในขณะที่การค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมจัดงานไม่ได้ดำเนินการบ่อยครั้งและจำเพาะกับผู้ที่มีรับผิดชอบการจัดอบรมเท่านั้น รวมถึงการใช้จ่ายในการฝึกอบรมจะมีรายละเอียดมากกว่าการเดินทางด้วย

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านการเงินและบัญชีกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือ การมีความรู้ด้านการเงินและบัญชีมากหรือน้อยไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชีนั่นเอง พิจารณาได้ว่าความพึงพอใจ

ของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชีมีปัจจัยหลักมาจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยหลัก รองลงมาคือ ผลสำเร็จของการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการ แก้ไขปัญหา และเบิกค่าใช้จ่ายแล้วเสร็จ ร่วมกับการปฏิสัมพันธ์ที่ดี และมีคุณภาพ ก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรจะมีการทำแผนผังขั้นตอนการทำงาน (Flow Chart) พร้อมแสดงค่าใช้จ่ายต่างๆ ตัวอย่างเอกสารประกอบการเบิกจ่ายที่ใช้ในการเบิกค่าใช้จ่ายแต่ละด้าน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่อาจารย์ผู้รับบริการ

1.2 ควรจะมีการระบุระยะเวลาให้ชัดเจนในการเบิกจ่ายทุกประเภท

1.3 ควรจะมีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านการเงินและบัญชี การเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ให้แก่อาจารย์ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุของคณะ

1.4 ควรจะมีคู่มือ/เอกสารระเบียบการเบิกจ่ายให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ฉบับพิมพ์ เว็บไซต์ QR Code เป็นต้น

1.5 ควรจะมีการใช้ระบบติดต่อสื่อสารหลายช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น Facebook, Line, E-mail เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการจัดอบรมให้ความรู้ด้านการเงินและบัญชี การเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

2.2 การประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีกับคณาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

2.3 การสำรวจปัญหาและอุปสรรคในการทำเรื่องเบิกจ่ายของคณาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

บรรณานุกรม

- มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักงานอธิการบดี. (ม.ป.ป.). *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ*. ม.ป.ท.: สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. (2547). *ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาว่าด้วยวิธีการเงินรายได้ พ.ศ.2547*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สำนักงานอธิการบดี. (2561). *ประเภทงบประมาณแผ่นดิน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์: แผนปฏิบัติการงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562*. กรุงเทพฯ: สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สุนทร เพ็ชรพราว. (2551). *ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1 (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต)*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Krejcie, R. & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Journal of Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Millet. (1954). *Management in the public service : The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.