

สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการการเงิน
และบัญชี ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

**Problems and guidelines for development of financial
and accounting services that affect affecting the
satisfaction of service recipients of Mahasarakham
University**

วิภาภรณ์ วงศ์เทพ¹

Wipaporn Wongsritep¹

Received: 17 January 2019 ; Revised: 24 May 2019 ; Accepted: 21 June 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและ
ปัญหาของการให้บริการ 2) เพื่อศึกษา แนวทางการพัฒนาการให้บริการ
และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการพัฒนาการให้บริการ
ทำการศึกษากับบุคลากรและนิสิตในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มผู้ตอบ
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 750 คน เครื่องมือที่ใช้
ในการวิจัยมี 3 ฉบับ ได้แก่ 1) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับมีค่าความเชื่อมั่น 2) แบบสอบถาม และ
3) แบบสัมภาษณ์ผลการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงิน
และบัญชี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานและสรุปประเด็นปัญหาแล้วนำเสนอด้วยการพรรณนาวิเคราะห์

¹ นักวิเคราะห์การเงินและบัญชี คณะพัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Finance and Accounting Analyst Faculty of Cultural Science Mahasarakham University

ผลการวิจัยพบว่า

1. จากการศึกษาสภาพปัญหาของการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 4 ด้าน ได้แก่ 1) เอกสารการเบิกจ่ายเงินไม่ถูกต้องครบถ้วน ($\bar{x}=1$: S.D.=0.3) 2) เบิกจ่ายเงินล่าช้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ($\bar{x}=1.34$: S.D.=0.47) 3) ขอลข้อมูลทางการเงินและหลักฐานการเบิกจ่ายเงินใช้เวลานานการประชาสัมพันธ์ข้อมูลน้อยทราบข้อมูลช้า ($\bar{x}=1.37$: S.D.=0.48) 4) บุคลากรให้ข้อเสนอแนะและตอบคำถามในเรื่องกฎหมายระเบียบต่างๆ และแนวทางการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน ($\bar{x}=1.01$: S.D.=0.1)

2. แนวทางการให้บริการงานการเงินและบัญชีเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในมหาวิทยาลัยมหาสารคามคือ 1) ทบทวนวิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 77.23 2) เพิ่มเติมช่องทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์งานการเงินและบัญชีผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยมหาสารคามและระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อัตโนมัติ (Electronic Document System) หรือระบบ MSU- EDS คิดเป็นร้อยละ 76.83 3) การพัฒนาบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 75.23

3. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการเงินและบัญชี จากความคิดเห็นของผู้รับบริการหลังการพัฒนาประสิทธิภาพ พบว่า ดีขึ้นใน 4 ด้าน คือ ด้านระยะเวลา, ด้านกระบวนการ, ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบุคลากร

คำสำคัญ: สภาพปัญหา, แนวทางการพัฒนาการ, ให้บริการการเงินและบัญชี, ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ

Abstract

This research has the following objectives: 1) to study the current conditions and problems of the service 2) to study the guidelines for service development and 3) to study the satisfaction of service recipients after service development Conducting studies with personnel and students in Mahasarakham University A group of 750 respondents

of the service satisfaction of the service recipients. The tools used in the research were 3 versions: 1) the satisfaction of the service recipients as a rating scale of 5 levels with confidence values 2) questionnaires and 3) Interview form for improving the efficiency of the financial and accounting services Analyzing data by using perscentage, mean, Standard deviation, and summarizing the issues and then presenting them with analytical description

The research found that

1. From the study of the problems of financial and accounting services in order to enhance the satisfaction of service recipients in Mahasarakham University in 4 areas: 1) Disbursement documents are not completely correct ($\bar{x}=1$: S.D.=0.3) 2) Delayed disbursement is not possible. ($\bar{x}=1.34$: S.D.=0.47) 3) Requesting financial information and evidence of disbursement, take a long time, public relations, information, information is slow. ($\bar{x}=1.37$: S.D.=0.48) 4) Personnel give suggestions and suggestions. The question about the legal regulations and guidelines are unclear. ($\bar{x}=1.01$: S.D.=0.1)

2. Guidelines for providing financial and accounting services to enhance the satisfaction of service recipients in Mahasarakham University, namely 1) Review current operations methods 77.23 percent 2) Add communication / public relations channels, financial and accounting jobs through the website of Mahasarakham University. And Electronic Document System or MSU-EDS 76.83 percent 3) Personnel Development 75.23 percent

3. Satisfaction level for financial and accounting services Based on the opinions of the service recipients after the development of efficiency, it was found that the improvement in four aspects, namely, duration, process, information And personnel

Keywords: Problems, development guidelines, financial and accounting services, affecting satisfaction

บทนำ

ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการการเงินการคลังโดยใช้เครื่องมือต่างๆ ในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องในด้านการเบิกจ่ายการเงิน เพื่อให้มีความโปร่งใส ถูกต้อง และตรวจสอบได้ เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ ถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน เกิดการใช้จ่ายเงินงบประมาณของภาครัฐเป็นไปอย่างคุ้มค่าและเหมาะสม ในปัจจุบันระบบการบริหารจัดการการเงินและการคลังของหน่วยงานภาครัฐได้มีการปรับปรุงพัฒนา ตลอดจนการนำเครื่องมือทางการเงิน เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานทางการเงิน การรายงานผลการปฏิบัติงานทางการเงิน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถจัดเก็บและตรวจสอบข้อมูลได้ง่าย ทันสมัย และรวดเร็วต่อการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรทางการเงินจะต้องได้รับการอบรม พัฒนาความรู้ทางการเงิน ระเบียบหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

และสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงหน่วยงานภาครัฐจะต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายการบริหารการเงินและการคลังของภาครัฐ เพื่อให้มีความถูกต้อง โปร่งใสในการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานทางการเงินและบัญชีเป็นงานที่ต้องมีความรู้เฉพาะ ผู้ปฏิบัติจำเป็นต้องมีความรู้ทางการเงินและบัญชีเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการศึกษาระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทางราชการ หากมีการดำเนินงานที่ผิดพลาดส่งผลกระทบต่อดำเนินงานทางการเงิน การผิดกฎหมาย มีความเสี่ยงในการตรวจสอบจากภาครัฐ เกิดความเสียหายทั้งต่อตัวบุคคลและองค์กร

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วยหน่วยงานและคณะที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลัง และได้ให้ความสำคัญระบบการบริหารจัดการการเงิน การคลัง เพื่อให้การปฏิบัติงานทางการเงินและบัญชีเป็นไปด้วยความถูกต้องและโปร่งใสในการปฏิบัติงานของ

เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ในด้านการเบิกจ่าย การรายงานงบการเงินจากการปฏิบัติงานทางด้านการเงินและบัญชี ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ผู้ปฏิบัติได้พบว่า ยังมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานทางด้านการเงินและบัญชีอีกหลายประการ และเกิดขึ้นบ่อยครั้ง จากปัญหาดังกล่าวทำให้การเบิกจ่ายเงินไม่เป็นไปตามระเบียบ ตามกำหนดระยะเวลา เกิดผลกระทบต่อตัวบุคคลและบุคคลที่เกี่ยวข้อง อาทิ เอกสารหลักฐานการเบิกจ่ายการเดินทางไปราชการ ความชำนาญ ความแม่นยำในเรื่องระเบียบ หลักเกณฑ์ของผู้ปฏิบัติงานทางด้านการเงินที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ รายละเอียดที่สลับซับซ้อนของการเบิกจ่าย การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยที่ผู้ปฏิบัติอาจยังไม่คุ้นชิน มาใช้ในระบบการบริหารจัดการการเงินและบัญชี เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบและเชื่อมโยงต่อการบริหารจัดการการเงินและบัญชีของหน่วยงาน และมีผลกระทบต่อบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นในการปฏิบัติงานทางด้านการเงิน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการวางแผนการดำเนินงานทางการ

การเงิน การจัดตั้งงบประมาณเพื่อใช้ในการจัดสรรงบประมาณในการจัดกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละปีงบประมาณ เพื่อให้การใช้จ่ายเงินงบประมาณเป็นไปอย่างมีระบบ มีประสิทธิภาพ ซึ่งถ้าหากมีการวิจัยและทราบปัญหาเหล่านั้นอย่างแท้จริง ก็จะนำไปสู่การอบรมและพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้ได้รับความรู้ทางด้านการเงินและบัญชีอย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานทางการการเงินและบัญชี การนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ที่เหมาะสม มาเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน มีการรายงานข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องโปร่งใส ตลอดจนมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบการดำเนินงานทางการเงินและบัญชีอย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันการทุจริตของบุคลากรที่ปฏิบัติงานทางด้านการเงินและบัญชี การให้คำชี้แนะแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพื่อให้ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง จะเห็นได้ว่า กระบวนการบริหารจัดการการเงินและบัญชีมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการ

ขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปด้วยความราบรื่น ประสบผลสำเร็จ หากขาดงบประมาณที่เพียงพอ ตลอดจนมีกระบวนการบริหารจัดการเงินและบัญชีที่มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยเป็นบุคลากรด้านการเงิน คณะวิศวกรรมศาสตร์ได้ตระหนักถึงความสำคัญของสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการการเงินและบัญชีที่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคามจึงได้ทำการวิจัยในเรื่องนี้ ผลการวิจัยจะยังประโยชน์ต่อแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานทางด้านการเงินและบัญชีให้มีความถูกต้อง โปร่งใส เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาของการให้บริการการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการ

พัฒนาการให้บริการการเงินและบัญชีที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วิธีการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาประชากรกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 750 คน ประกอบด้วย

- 1.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 250 คน

- 1.2 นิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 500 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (วรณี แกมเกตุ, 2551: 283) แล้วใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ดังนี้

- 2.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 250 คน

- 2.2 นิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 500 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามความคิดเห็นของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาพปัญหา การให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามและนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (สมบัติท้ายเรือคำ. 2552: 73-76 ; อ้างอิงมาจาก ลิเคิร์ท. 1964)

ตอนที่ 3 แนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) ซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะในการให้บริการแก่บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

และนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการพัฒนารูปแบบการให้บริการด้านการเงินและบัญชีต่อผู้รับบริการบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามและนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารตำราต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุน โดยได้นำงานวิจัยของลัดดา ชาววังกรานต์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง 1 กรมปลัดกระทรวง มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการออกแบบสอบถามในการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จากการศึกษาเอกสารระเบียบวิธีวิจัย สำหรับ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ของ
สมบัติ ท้ายเรือคำ (2553: 73-76)

3. จัดทำแบบสอบถาม
ตามกรอบแนวคิดที่กำหนด เพื่อ
ถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพ
ของผู้ตอบแบบสอบถาม และ
แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน
ประมาณค่าตามวิธีของลิเคิร์ทภายใต้
กรอบแนวคิด เรื่องปัจจัยที่มี
ความสัมพันธ์ต่อการทำวิจัยของ
บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม

4. นำแบบสอบถามที่สร้าง
ขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณา
ตรวจสอบความเหมาะสม ความ
ถูกต้องของการใช้ภาษาและ
ครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อ
นำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

5. ทำการรวบรวมข้อมูล
ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อ
คำถามแต่ละข้อแล้วนำมาวิเคราะห์
ความสอดคล้องระหว่างรายการ
สอบถามกับวัตถุประสงค์ของการ
วิจัย โดยผู้มีประสบการณ์ ได้แก่

5.1 นายจักริน เพชร
สังหาร ผู้อำนวยการกองคลังและ
พัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็น
ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาการวิจัย

5.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.ศาสตรา เหล่าอรรค อาจารย์
ประจำคณะวัฒนธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็น
ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษากาโรวิจัย

5.3 ดร.จิตติศักดิ์ เวชกามา
หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ คณะ
วัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน
สถิติการวิจัย

6. วิเคราะห์ความ
สอดคล้องระหว่างรายการสอบถาม
กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดย
ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ใช้เกณฑ์
2 ใน 3 หรือ มีค่าความสอดคล้อง
ตั้งแต่ 0.67

7. นำแบบสอบถามมา
ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของ
ผู้มีประสบการณ์ทั้ง 3 ท่าน จน
กระทั่งได้แบบสอบถามฉบับร่างที่
สมบูรณ์

8. นำแบบสอบถามที่
ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out)
กับผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ
บุคลากรสายสนับสนุน ใน
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ไม่ใช่
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

9. ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดำเนินการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach)

10. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ และถูกต้องที่สุด จากนั้นจึงสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามฉบับจริง

11. นำแบบสอบถามฉบับจริงไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือถึงผู้บริหารคณะ/หน่วยงานต่างๆ ในสังกัดที่มีกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม จัดส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบพร้อมทั้งนัดหมายเวลาเก็บแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ในการรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนพฤษภาคม-กรกฎาคม 2561

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการประมวลผลข้อมูลทางสถิติ ซึ่งมีการประมวลข้อมูลเป็นขั้นตอนโดยใช้สถิติดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 และ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้บริการ แนวทางการแก้ปัญหา และผลกระทบของการให้บริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผลการดำเนินการวิจัย ได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2556: 99 -100)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับความคิดเห็นมาก กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับความคิดเห็นปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับความคิดเห็นน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2556: 99-100)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

1.2 นำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Item-total Correlation) โดยหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่

2.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสรุปประเด็นปัญหาแล้วนำเสนอด้วยการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการการเงินและบัญชี ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามและนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 20-30 ปี รองลงมาอายุ 31-40 ปี กำลังศึกษาปริญญาตรี รองลงมาคือปริญญาตรี ซึ่งส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี รองลงมา 11-15 ปี หน่วยงานที่สังกัดหน่วยการจัดการเรียนการสอน สายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รองลงมาหน่วยการจัดการเรียนการสอนสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2. สภาพปัญหาการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ พบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามและนิสิต

มหาวิทยาลัยมหาสารคามพบเจอปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและการรับบริการของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคามด้านการเงินโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x}=1.14$) เมื่อพิจารณารายชื่อปัญหาที่พบจากมากไปหาน้อยคือ ในเรื่องของเอกสารการเบิกจ่ายเงินไม่ถูกต้องครบถ้วน ต่อมาเบิกจ่ายเงินล่าช้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ต่อมาในเรื่องการขอข้อมูลทางการเงินและหลักฐานการเบิกจ่ายเงินใช้เวลานานการประชาสัมพันธ์ข้อมูลน้อยทราบข้อมูลช้าและสุดท้ายบุคลากรให้ข้อเสนอแนะและตอบคำถามในเรื่องกฎหมายระเบียบต่างๆ และแนวทางการปฏิบัติงานไม่ชัดเจนตามลำดับ

3. แนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี

3.1 แนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านการรับเงิน พบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามและนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบเจอปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและการรับบริการของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เลือกลงเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการ

ปฏิบัติงานด้านการรับเงินตามลำดับ จากมากไปหาน้อยด้วยวิธีการแบ่ง แยกหน้าที่ระหว่างเจ้าหน้าที่รับเงิน และเจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จรับเงิน ต่อมาคือทบทวนวิธีการดำเนินงาน ในปัจจุบันและอื่นๆ คือให้เจ้าหน้าที่ ทุกคนปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด

3.2 แนวทางแก้ไขปัญห การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ด้านการชำระเงิน พบว่าบุคลากร มหาวิทยาลัยมหาสารคามและนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบเจอ ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและการรับบริการของบุคลากรสังกัด มหาวิทยาลัยมหาสารคามเสนอ แนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านการชำระเงิน จากมากไปหาน้อยดังนี้ เพิ่มเติมช่องทางการ สื่อสาร/ประชาสัมพันธ์งานการเงินและบัญชีผ่านเว็บไซต์ของ มหาวิทยาลัยมหาสารคามและระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อัดโนมัติ (Electronic Document System) หรือระบบ MSU-EDS และอื่นๆ คือให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติ หน้าที่อย่างเคร่งครัด

4. ผลการประเมิน แบบสอบถามความพึงพอใจของ ผู้รับบริการหลังการให้บริการ

งานการเงินและบัญชี

4.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ให้บริการและการรับบริการของ บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านเอกสารเบิกจ่ายเงินโดยรวมอยู่ ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อ จากมากไปหาน้อยที่มีความพึงพอใจ เกี่ยวกับผลกระทบการให้บริการ ด้านเอกสารเบิกจ่ายเงิน ดังนี้ ด้าน แบบฟอร์มเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน ครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน ต่อมา ด้านการจัดเตรียมแบบฟอร์มเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินไว้อย่างสะดวก พร้อมใช้และตรงกับความต้องการ ทั้งที่เป็นเอกสาร และ File (ข้อมูล) ให้ Download (การดึงข้อมูลมาใช้) ต่อมาด้านรายละเอียดเอกสาร ประกอบหลักฐานการขอเบิกจ่ายเงิน และสุดท้ายช่วยลดข้อผิดพลาดใน การทำงานส่วนหนึ่งสื่อรวมกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานการเงินการคลังและงานพัสดุตามลำดับ

4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ให้บริการและการรับบริการของ บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อ

จากมากไปหาน้อยที่มีพึงพอใจเกี่ยวกับผลกระทบการให้บริการด้านการนำเงินส่งคลังและฝากคลัง ดังนี้ มีการดำเนินการลำดับก่อน-หลัง มีการจัดระบบ ขั้นตอนการดำเนินงานที่สะดวก รวดเร็วและระยะเวลาในการดำเนินการเบิกจ่ายมีความเหมาะสม มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน และสุดท้ายอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ที่เหมาะสมเพียงพอสำหรับให้บริการตามลำดับ

4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและการรับบริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านข้อมูลทางการเงินโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อจากมากไปหาน้อยที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับผลกระทบการให้บริการด้านข้อมูลทางการเงินดังนี้ ข้อมูลทางการเงินที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วนและข้อมูลทางการเงินมีส่วนช่วยในการจัดทำแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน ต่อมา มีการจัดทำฐานข้อมูลทางการเงินตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ต่อมา มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลทางการเงินและข่าวสารให้ทราบอย่างรวดเร็ว

และทันเหตุการณ์ และแจ้งข้อมูลทางการเงินที่เข้าถึงสะดวกและมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ตามลำดับ

4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและการรับบริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อจากมากไปหาน้อยที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับบุคลากรที่ให้บริการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยท่าทีที่สุภาพ เป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะสุภาพ ต่อมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและไว้วางใจได้ ต่อมาเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการและเจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติสามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจนตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการการเงินและบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของมหาวิทยาลัย

มหาสารคาม สามารถอภิปรายผล
ได้ ดังนี้

1. การอภิปรายผลการ
วิเคราะห์ปัญหาการปฏิบัติงานด้าน
การเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม

ด้านการรับเงิน เจ้าหน้าที่
รับเงินและเจ้าหน้าที่ที่ออกไปเสร็จ
รับเงินเป็นคนเดียวกันอาจทำให้เกิด
เกิดความล่าช้าแต่ก็เป็นไปตามกฎ
กระทรวงการคลังที่กำหนดไว้ ซึ่ง
สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์พบว่า
ระดับปัญหาการอยู่ในระดับน้อย
ที่สุดสอดคล้องกับผลการศึกษาของ
ลัดดา ชาววังกรานต์ (2557) ศึกษา
ปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติ
งานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุของ
หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัด
เขต 1 กรมปลัดพบว่าปัญหาด้าน
การรับเงินได้แก่ ผู้รับเงินและผู้
ออกไปเสร็จรับเงินเป็นคนเดียวกัน
ด้านการนำเงินส่งคลังและฝากคลังได้
แก่ การจัดทำรายละเอียดการนำส่งและ
นำฝากเงินไม่ถูกต้อง ด้านการเก็บ
รักษาเงินได้แก่ เจ้าหน้าที่การเงิน
เก็บรักษาเงินสดเพียงผู้เดียว ด้าน
การจ่ายเงิน ได้แก่ งบประมาณที่ได้
รับจัดสรรน้อยกว่าแผนการใช้จ่าย

เงิน ด้านการเบิกจ่ายเงินยืมได้แก่
การจ่ายเงินยืมเป็นเงินสด ด้านการ
จัดซื้อจัดจ้างได้แก่ ไม่มีมีการวางแผน
หรือพิจารณาก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง
ด้านการควบคุมและจำหน่ายพัสดุ
ได้แก่ งบประมาณที่ได้รับไม่เพียง
พอสำหรับการซ่อมแซม และบำรุง
รักษาพัสดุ นอกจากนี้ยังพบว่า
แนวทางแก้ไขปัญหาได้แก่ ผู้ปฏิบัติ
งานต้องจัดทำรายงานเงินคงเหลือ
ประจำวันทุกครั้งที่มีการรับเงินสด
จัดเก็บและนำส่งเงินทุกครั้งที่มีการ
รับเงิน ตรวจสอบใบสำคัญการเบิก
จ่ายก่อนอนุมัติส่งจ่าย การจัดซื้อ
จัดจ้างต้องดำเนินการขออนุมัติจาก
หัวหน้าส่วนราชการก่อนทุกครั้ง
และจัดทำทะเบียนคุมพัสดุให้เป็น
ปัจจุบันและเป็นไปตามที่จงกลณี
สุริยวงศ์ (2551: 222-228) ศึกษา
เรื่องแนวทางการควบคุมภายในทาง
ด้านการเงินและบัญชีของเทศบาล
ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการ
ศึกษาพบว่า มีบางส่วนที่ยังไม่เป็น
ไปตามระเบียบ ซึ่งได้แก่ไม่มีการ
เก็บเงินสดไว้ในตู้নিরภัย พร้อมทั้ง
ไม่นำเงินฝากคลัง การเก็บเงินสด
ก็เกินวงเงินที่ได้รับอนุมัติ ยอดเงิน
ฝากคลังไม่ตรงกับในบัญชี ไม่มีการ
แต่งตั้งกรรมการรับเงิน ทะเบียน
การจ่ายและไม่จัดทำทะเบียนคุมเงิน

ฝากธนาคาร และลูกจ้างมีจำนวนมากกว่ากรอบอัตราที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

2. การอภิปรายผลการวิเคราะห์แนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีได้แนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านการนำเงินส่งคลังและฝากคลังจากมากไปหาน้อยดังนี้ เมื่อนำเงินฝากคลังเรียบร้อยแล้ว ต้องบันทึกนำส่งเงินในระบบ GFMS ภายในวันที่นำเงินฝากคลัง จากนั้นให้จัดเก็บและนำส่งเงินทุกครั้ง และเสนอให้มีการตรวจสอบรายงานและสอบทานอย่างสม่ำเสมอ และอื่นๆ คือให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัดสอดคล้องกับทัศนการณ์จรรยาภักษ์ (2556: 9) ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชีเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนครการศึกษาคั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาของการให้บริการ, แนวทางการ

พัฒนาการให้บริการ, การตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการพัฒนาการให้บริการ ทำการศึกษากับบุคลากรในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร และสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ในจังหวัดสกลนคร 18 อำเภอ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ผลการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงินและบัญชีจำนวน 20 คน และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม คือ .9495 และแบบสัมภาษณ์ผลการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงินและบัญชี ผลการวิจัยพบว่า 1. จากการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร จัดลำดับความสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ 1) เอกสารการเบิกจ่าย

เงินไม่ถูกต้อง ครบถ้วน 2) เบิกจ่ายเงินล่าช้า ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด 3) ขอข้อมูลทางการเงิน และหลักฐานการเบิกจ่ายเงินใช้เวลานาน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลน้อย ทราบข้อมูลช้า 4) บุคลากรให้ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามในเรื่องกฎหมาย ระเบียบต่างๆ และแนวทางการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร คือ 1) ทบทวนวิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน 2) เพิ่มเติมช่องทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์งานการเงินและบัญชี ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร และระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) หรือระบบ OA และ 3) การพัฒนาบุคลากร 3. ประสิทธิภาพการให้

บริการงานการเงินและบัญชี จากความคิดเห็นของผู้รับบริการหลังการพัฒนาประสิทธิภาพ พบว่าดีขึ้นใน 4 ด้าน คือ ด้านระยะเวลา, ด้านกระบวนการ, ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบุคลากร 4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการพัฒนาด้านบริการงานการเงินและบัญชี ผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนครโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านเอกสาร เบิกจ่ายเงิน ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน, ด้านข้อมูลทางการเงิน และด้านบุคลากร

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่สนับสนุนเงินทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

เอกสารอ้างอิง

จงกลณีย์ สุริยวงศ์. (2551). *แนวทางการควบคุมภายในทางด้านการเงิน และบัญชีของเทศบาลในอำเภอเมืองเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบัณฑิตมหาบัณฑิต (การบัญชี), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2539.

ทัศนภรณ์ จิรารักษ์. (2556). การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชีเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร. ปรินญาตลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ลัดดา ชาววังกรานต์. (2557). ปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานปศุสัตว์เขต 1 กรมปศุสัตว์. ปทุมธานี. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี. คณะบริหารธุรกิจ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.