

การพัฒนางานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

สะอาด ศิริโชติ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ และเพื่อกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรของกลุ่มเป้าหมาย การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะกำหนด โดยยึดเกณฑ์จากตาราง Krejcie and Morgan (ทองใบ สุดชารี, 2548: 51) เป็นเกณฑ์ขั้นต่ำ จำนวน 364 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ผลการวิจัยพบว่า สภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.52$) ด้านที่มีคะแนนมากที่สุด คือ งานรับรายได้ค่าบำรุงการศึกษา ($\bar{X}=3.57$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ งานเบิกจ่ายค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ($\bar{X}=3.52$) อยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้าย คือ งานรับรายได้อื่น ($\bar{X}=3.48$) อยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.77 และระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีคะแนนมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.80 ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ผู้ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.35 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.72 ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้าย คือ การแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.91 ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ คือ ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษจะต้องเน้นให้เป็นงานบริการอย่างจริงจัง ไม่คิดว่าหน่วยงานตนเองเป็นหน่วยงานสังกัดของรัฐถือว่าเป็นหน่วยที่ให้บริการโดยทั่วไป การให้บริการเน้นความเข้าใจผู้บริการเป็นหลัก

คำสำคัญ: การเงินและบัญชี, มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

Abstract

The purposes of this research aim to study the operation condition and satisfaction of service in financial and accounting department of Sisaket Rajabhat University, and aim to define the suggestion of policy for improving financial and accounting department of Sisaket Rajabhat University. The sample group of this study comes from randomizing target group. The size of this study followed the table of Krejcie and Morgan (Tongbai Sudcharee, 2005: 51) as the least standard: they are 364 people. The simple random sampling is used for this research.

The result shows that:

Operation condition of financial and accounting department of Sisaket Rajabhat University for the whole, it is in high level (3.52). The highest issue is gaining fee of study (3.57), the second is disbursement of compensation (in high level = 3.52), and the last is other income in middle level (3.48) respectively.

The satisfaction of service of financial and accounting department of Sisaket Rajabhat University, author found that the whole average is 4.11 and standard deviation is 0.77. Operation is in high level. The highest level is service environment (4.41), and standard deviation is 0.80 (also in high level). The second is officer (average = 4.35), and standard deviation is 0.72 (in high level). And, the last is advice giving (average = 3.82), and standard deviation is 0.91 (in high level).

The suggestion of policy for improving financial and accounting department of Sisaket Rajabhat University is that this department has to emphasize on service wholeheartedly without the thinking that this department is just an office of university.

Keyword: The financial and accounting, Sisaket Rajabhat University

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

งานการเงินและบัญชี นับว่าเป็นงานที่มีความสำคัญและจำเป็นที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจะต้องศึกษาหาความรู้ให้มาก หากไม่สนใจแล้วจะเกิดปัญหาขึ้นลักษณะปฏิกิริยา ลูกโซ่ :มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2535) อธิบายว่างานการเงินหมายถึง งานที่เกี่ยวกับการเงิน การนำส่ง และการตรวจสอบการเงินทุกชนิดของส่วนราชการตามวิธีการที่กฎหมายระเบียบแบบแผนของทางราชการกำหนดไว้ และงานบัญชีหมายถึง การบันทึกรายการเงินในทะเบียนบัญชีต่าง ๆ และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเก็บรักษาสมุดบัญชีทะเบียนเอกสารการเงิน หน่วยตรวจสอบภายในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2552: 1) กล่าวว่า งานการเงินการบัญชีต้องปรับเปลี่ยนไปตามแนวปฏิบัติและระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง

ตามที่กรมบัญชีกลาง กำหนด และเนื่องจากเป็นระบบใหม่ที่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานค่อนข้างซับซ้อน ในระยะแรกเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังไม่เข้าใจขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานชัดเจน ทำให้ผลการตรวจสอบ การเงินการบัญชีที่ผ่าน มาพบว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาบางแห่งยังมีการแบ่งแยกหน้าที่งาน ไม่เหมาะสมและเอื้อให้มีการควบคุมที่รัดกุม ผู้ปฏิบัติงานไม่ตระหนักถึงความสำคัญด้านความ ถูกต้อง และครบถ้วนของข้อมูล ขาดกระบวนการสอบทานความ ถูกต้อง ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเสี่ยง เช่น การบันทึกข้อมูล เข้าระบบไม่ถูกต้อง ครบถ้วนและไม่ตรงเวลา ไม่มีหลักฐาน ในการบันทึก ข้อมูลเข้าระบบ เป็นต้น

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีมานาน จึงมีความสนใจอยากจะทำงานการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จึงได้มีแนวคิดในการทำการวิจัย เรื่องการพัฒนางานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยมี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
2. เพื่อศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
3. เพื่อกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ทัศนคติเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ของกลุ่มที่รับบริการต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษของกลุ่มที่รับบริการต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษได้ทราบถึงสภาพการปฏิบัติงานขององค์กรตนเองในทัศนคติของกลุ่มที่รับบริการต่าง ๆ

2. ทำให้ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษได้ทราบถึงความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

3. ทำให้ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษมีแนวทางในการกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

กลุ่มที่รับบริการ หมายถึง กลุ่มอาจารย์ กลุ่มเจ้าหน้าที่ กลุ่มนักศึกษา และกลุ่มอื่น ๆ

สภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ หมายถึง

1. งานเบิกจ่ายค่าสาธารณูปโภค
2. งานเบิกจ่ายค่าตอบแทน ค่าใช้สอย
3. งานเบิกจ่ายค่ารายการการเดินทางไปราชการ
4. งานรับรายได้ค่าบำรุงการศึกษา
5. งานรับรายได้อื่น
6. งานตรวจสอบจัดซื้อจัดจ้างและชำระเงิน

ร้านค้า

ความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ หมายถึง

1. ผลลิตภัณฑ์บริการ
2. ค่าบริการ
3. สถานที่ให้บริการ
4. การแนะนำบริการ
5. ผู้ที่ให้บริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ

7. กระบวนการให้บริการ

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่กำหนดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการงานฝ่ายการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประกอบด้วย กลุ่มอาจารย์ จำนวน 127 คน กลุ่มเจ้าหน้าที่ จำนวน 159 คน (ฝ่ายบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ, 2555) และกลุ่มนักศึกษา จำนวน 6,262 คน (สำนักงานกองบริการ, 2554) รวมทั้งสิ้นจำนวน 6,421 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรของกลุ่มเป้าหมาย การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะกำหนด โดยยึดเกณฑ์จากตาราง Krejcie and Morgan (ทองใบ สุดซารี, 2548: 51) เป็นเกณฑ์ขั้นต่ำ จำนวน 364 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจก เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม ตามกรอบแนวคิดในการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนได้ แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในส่วนที่เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในส่วนที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ และอธิบายในลักษณะ เช่น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ ในการวิเคราะห์ขั้นพื้นฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้มาวิเคราะห์ผล โดยอาศัยค่าทางสถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา

ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยคำนวณจากสูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

โดยที่ \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด
 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คำนวณจากสูตร

$$S = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{N}}$$

โดยที่ S คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 X_i คือ ค่าของข้อมูลแต่ละตัว
 \bar{x} คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด
 ร้อยละ
 วิธีหาร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์ (%)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{n \times 100}{N}$$

โดยที่ n แทน จำนวนที่ของข้อมูลในกรณีต่าง ๆ
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด
 (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ.2538: 73)

สถิติเชิงอนุมาน

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรหลาย ๆ กลุ่ม โดยเป็นการจำแนกข้อมูลแต่ละกลุ่มด้วยคุณลักษณะที่สนใจเพียงคุณลักษณะเดียวที่เป็นเงื่อนไขให้ข้อมูลแตกต่างกัน เรียกว่า กรรมวิธี หรือ ทรีทเมนต์ (Treatment)

ข้อจำกัดในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความแปรปรวนคือ

- กลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มมาจากประชากรจะต้องมีการแจกแจงปกติ
- ประชากรที่จะนำมาวิเคราะห์ความแปรปรวนทั้งหมดจะต้องเป็นอิสระกัน
- ความแปรปรวนของประชากรแต่ละกลุ่มต้องเท่ากัน

โดยที่สมมติฐานหลักที่ว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรทุกค่าเท่ากัน ซึ่งสามารถตั้งสมมติฐานหลัก และรอง ได้คือ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 \dots = \mu_b$$

H_1 : มีค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่มีความแตกต่างกัน

ขั้นตอนในการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ขั้นที่ 1 ตั้งสมมติฐานในการทดสอบ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 \dots = \mu_b$$

H_1 : มีค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่มีความแตกต่างกัน

ขั้นที่ 2 กำหนดค่าสถิติที่จะใช้ทดสอบ คือ

F - test

ขั้นที่ 3 คำนวณค่าสถิติในการทดสอบ คือ $F_{\text{คำนวณ}}$ หรือ F_c โดยใช้ตารางที่ 1 ช่วยในการวิเคราะห์ความแปรปรวนANOVA และหาค่า F_c

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ANOVA

แหล่งที่มาความแปรปรวน	df	ผลรวมกำลังสอง (SS)	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (MS)	ค่าสถิติ F-ratio
ระหว่างกลุ่ม	b-1	SSb	$MSb = \frac{SSb}{b-1}$	$F_c = \frac{MSb}{MSe}$
ภายในกลุ่ม	N- b	SSe = SST-SSb	$MSe = \frac{SSe}{(N-b)}$	
ผลรวม	N-1	SST		

เมื่อ N = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

b = จำนวนกลุ่มข้อมูล

SSb = ผลรวมกำลังสองของความแตกต่าง ข้อมูลระหว่างกลุ่ม

SST = ผลรวมกำลังสองของความแตกต่างข้อมูลทั้งหมด $SSb = n_1(\bar{x}_1 - \bar{x})^2 + \dots + n_b(\bar{x}_b - \bar{x})^2$

$$SSb = n_1(\bar{x}_1 - \bar{x})^2 + \dots + n_b(\bar{x}_b - \bar{x})^2$$

$$SST = \sum_{i=1}^b \sum_{j=1}^{n_i} (x_{ij} - \bar{x})^2$$

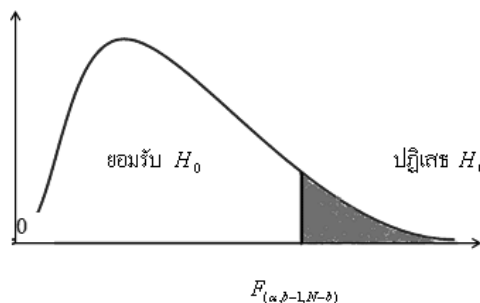
$$SSe = SST - SSb$$

หรือ

$$SSe = \sum_{i=1}^b \sum_{j=1}^{n_i} (x_{ij} - \bar{x}_i)^2$$

ขั้นที่ 4 กำหนดระดับนัยสำคัญ α เช่น $\alpha = .01, .05$ หรือ $.10$

ขั้นที่ 5 กำหนดค่าวิกฤติจากตารางสถิติ เพื่อกำหนดขอบเขตวิกฤติ จาก $F_{(\alpha, b-1, N-b)}$



ขั้นที่ 6 สรุปผลการวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบค่าสถิติที่คำนวณได้ (ในขั้นที่ 3) กับค่าจากตาราง (ในขั้นที่ 5) ดังนี้

- ถ้าค่าสถิติคำนวณ (F_c) > ค่าวิกฤติ

จากตารางสถิติ ($F_{(\alpha, b-1, N-b)}$) ผลคือ ปฏิเสธ H_0

- ถ้าค่าสถิติคำนวณ (F_c) < ค่าวิกฤติ

จากตารางสถิติ ($F_{(\alpha, b-1, N-b)}$) ผลคือ ยอมรับ H_0

(ประดิษฐ์ วงศ์สุวรรณ, 2551: 110-114)

การวัดและการประเมิน

การประเมินระดับสภาพการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ตามแนวทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับการประเมิน 5 ระดับ โดยให้ความสำคัญดังนี้

มากที่สุด ให้ 5 คะแนน

มาก ให้ 4 คะแนน

ปานกลางให้ 3 คะแนน

น้อย ให้ 2 คะแนน

น้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

เกณฑ์ในการประเมินระดับสภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายการเงินและบัญชี

ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ซึ่งกำหนดค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535:162)

คะแนน 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

คะแนน 1.50-2.49 หมายถึง น้อย

คะแนน 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง

คะแนน 3.50-4.49 หมายถึง มาก

คะแนน 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า สภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คน พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีจำนวน 208 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 52.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 192 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 48.00 โดยสรุปผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง เป็นกลุ่มอาจารย์จำนวน 64 คน กลุ่มเจ้าหน้าที่ จำนวน 48 คน กลุ่มนักศึกษาจำนวน 174 คน และกลุ่มอื่น ๆ จำนวน 14 คน และผลการสอบถามสภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงสภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

รายการ	\bar{X}	SD	แปลความหมาย
1. งานเบิกจ่ายค่าสาธารณูปโภค	3.50	0.67	ปานกลาง
2. งานเบิกจ่ายค่าตอบแทน ค่าใช้สอย	3.52	0.55	มาก
3. งานเบิกจ่ายค่ารายการการเดินทางไปราชการ	3.50	0.53	ปานกลาง
4. งานรับรายได้ค่าบำรุงการศึกษา	3.57	0.59	มาก
5. งานรับรายได้อื่น	3.48	0.63	ปานกลาง
6. งานตรวจสอบจัดซื้อจัดจ้างและชำระเงินร้านค้า	3.49	0.66	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.52	0.59	มาก

สภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.52$) ด้านที่มีคะแนนมากที่สุด คือ งานรับรายได้ค่าบำรุงการศึกษา ($\bar{X}=3.57$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ งานเบิกจ่ายค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ($\bar{X}=3.52$) อยู่ในระดับ

มาก และลำดับสุดท้าย คือ งานรับรายได้อื่น ($\bar{X}=3.48$) อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

รายการ	\bar{X}	SD	แปลความหมาย
1. ผลิตภัณฑบริการ	4.32	0.78	มาก
2. ค่าบริการ	4.11	0.85	มาก
3. สถานที่ให้บริการ	3.87	0.72	มาก
4. การแนะนำบริการ	3.82	0.91	มาก
5. ผู้ที่ให้บริการ	4.35	0.72	มาก
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ	4.41	0.80	มาก
7. กระบวนการการให้บริการ	3.92	0.63	มาก
รวมเฉลี่ย	4.11	0.77	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.77 และระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีคะแนนมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.80 ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ผู้ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.35 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.72 ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้าย คือ การแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.91 ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4 การทดสอบระดับสภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำแนกตามกลุ่มที่รับบริการต่าง ๆ

	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.049	5	.010	2.008	.077
ภายในกลุ่ม	1.937	394	.005		
Total	1.986	399			

จากตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่าค่า Sig. จากการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยระดับสภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ศรีสะเกษ มีค่าเท่ากับ 0.077 ซึ่งสูงกว่า .05 จึงสรุปได้ว่าระดับความคิดเห็นระดับสภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำแนกตามกลุ่มที่รับบริการต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 5 การทดสอบระดับความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำแนกตามกลุ่มที่รับบริการต่าง ๆ

	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.004	4	.001	.207	.935
ภายในกลุ่ม	1.982	395	.005		
Total	1.986	399			

จากตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่าค่า Sig. จากการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีค่าเท่ากับ 0.935 ซึ่งสูงกว่า .05 จึงสรุปได้ว่าระดับความคิดเห็นระดับความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำแนกตามกลุ่มที่รับบริการต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผล

สภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีคะแนนมากที่สุด คือ งานรับรายได้ค่าบำรุงการศึกษา อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ งานเบิกจ่ายค่าตอบแทน ค่าใช้สอย อยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้ายคือ งานรับรายได้อื่น อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับประไพพร บุตรแก้ว (2546: 116 - 119) ที่กล่าวว่า การพัฒนาการปฏิบัติงานการเงินการบัญชี หากเน้นการประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศภายใน จะทำให้การ

จัดทำวิธีการเขียนรายงานเดินทางไปราชการเป็นระบบมากขึ้น การเบิกวัสดุให้กับบุคลากรรวดเร็วถูกต้องและลดข้อขัดแย้งได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่การเงิน การบัญชีมีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่มากขึ้น และธีระ ศิลาโชติ (2548: งานวิจัย) ยังกล่าวว่าการพัฒนาการดำเนินงานการเงินด้าน การเบิกจ่ายโดยใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการศึกษาดูงาน ทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเบิกจ่ายและการควบคุมตรวจสอบด้านการเงินสามารถปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีคะแนนมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมของการบริการ อยู่ในระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ผู้ที่ให้บริการอยู่ในระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้าย คือ การแนะนำบริการ มีอยู่ในระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตาม **อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์** (วิทยานิพนธ์, 2554) ได้กล่าวสมทบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้การบริการประชาชนที่มาขอรับบริการยังไม่เข้าใจในขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ขาดการประสานงาน สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ตลอดจนเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ ผลที่ได้คือประชาชนที่มารับการบริการไม่เกิดความประทับใจ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรมโดยนำหลักธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยาสมานัตตตา คือ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน และวางตัวเหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่ง ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการ

ข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ คือ ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษจะต้องเน้นให้เป็นงานบริการอย่างจริงจังไม่คิดว่าหน่วยงานตนเองเป็นหน่วยงานสังกัดของรัฐถือว่าเป็นหน่วยที่ให้บริการโดยทั่วไป การให้บริการเน้นความเข้าใจผู้บริการเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับนิชากร คุปตยานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร อำเภอมืองจังหวัดอุดรธานี พบว่า การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ ความทันสมัยของข้อมูลความเท่าเทียม ความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน การให้บริการที่ตรงต่อเวลา จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมล เมฆสวัสดิ์ (2549 : 27) ที่ว่า การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ควรส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรของฝ่ายให้มีความพร้อมในด้านการให้บริการ และฝึกให้บุคลากรมีทักษะในด้านการให้คำปรึกษา และตอบข้อซักถามแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งฝ่าย ควรมีการประชุมภายในหน่วยงานเพื่อวางแผนการดำเนินงานในการจัดประชุมแต่ละครั้ง โดยแจ้งให้บุคลากรของฝ่ายฯ ทราบ

2. ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จะต้องเตรียมเอกสารต่างๆให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายทั้งนี้เพื่อให้เข้าถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. ควรมีการศึกษาความต้องการได้รับการบริการจากผู้รับบริการ และนำข้อมูลเหล่านั้นมาปรับระบบการให้บริการ

อ้างอิง

1. **ธีระ ศิลาโชติ.** การพัฒนาการดำเนินงานการเงินด้านการเบิกจ่ายศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดยโสธร. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2548
2. **นิชากร คุปตยานนท์.** ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ. บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2544.
3. **ทองใบ สดขารี.** ทฤษฎีองค์การวิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎี และการประยุกต์. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี, คณะวิทยาการจัดการ. 2545.
4. **บุญชม ศรีสะอาด.** การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2535.
5. **ประดิษฐ์ วงศ์สุวรรณ.** คณิตศาสตร์และสถิติสำหรับการวิจัย. ศรีสะเกษ: คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. 2551.
6. **ประไพพร บุตรแก้ว.** การพัฒนาการปฏิบัติงานการเงินการบัญชีวิทยาลัยการอาชีพเขมรรัฐ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2546.
7. **ฝ่ายบริหารงานบุคคล. รายงานประจำปี. มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ, 2555.**
8. **พิมล เมฆสวัสดิ์.** การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.

9. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2535.
10. หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. แนวการปฏิบัติงานการเงินและแนวการตรวจสอบ สำหรับ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. กรุงเทพฯ. 2552.
11. สำนักงานกองบริการ. รายงานประจำปี. มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. 2552.
12. อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 2554.