



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์
การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการ
ด้านการเงินในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มหาวิทยาลัยบูรพา
The Survey of Personnel's Opinion on Finance
Operation at Health Sciences Faculties,
Burapha University

วิภาดา เชื้อหอม

โครงการวิจัยประเภทงบประมาณเงินรายได้
จากกองทุนวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยบูรพา
ประจำปี พ.ศ.2562

เลขที่สัญญา R12/2562

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการ
ด้านการเงินในหน่วยงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

มหาวิทยาลัยบูรพา

The Survey of Personnel's Opinion on Finance
Operation at Health Sciences Faculties,
Burapha University

วิภาดา เชื้อหอม

กรกฎาคม 2563

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุนันทา โอศิริ ที่ปรึกษา ได้ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณกองทุนวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปี พ.ศ.2562 เลขที่สัญญา R12/2562 จึงขอขอบคุณ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะพงษ์ ประเสริฐศรี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ ทองนพคุณ และนางสาวกนกรัตน์ คล้ายทองคำ (อดีตผู้อำนวยการกองคลังและทรัพย์สิน มหาวิทยาลัยบูรพา) ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของเครื่องมือ และขอขอบพระคุณหัวหน้าส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ให้ความอนุเคราะห์ คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ทุกท่านได้ให้การช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกทุก ๆ ด้าน ประสานงานในทุก ๆ เรื่องในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุต ตั้งวัฒนาชูลิพร ผู้รักษาการแทนคณบดี คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร ที่ให้การสนับสนุน ผลักดันจนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยดี และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์กับคณาจารย์ เจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

นางสาววิภาดา เชื้อหมอ
กรกฎาคม 2563

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

ข้าพเจ้า นางสาววิภาดา เชื้อหมอ ได้รับทุนสนับสนุนโครงการวิจัย จากมหาวิทยาลัยบูรพา ประเภทงบประมาณเงินรายได้ จากกองทุนวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยบูรพา โครงการวิจัยเรื่อง (ภาษาไทย) ...การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา
(ภาษาอังกฤษ) ...The Survey of Personnel's Opinion on Finance Operation at Health Sciences Faculties, Burapha University
เลขที่สัญญา...R12/2562...ได้รับงบประมาณรวมทั้งสิ้น.....50,000...บาท(.....ห้าหมื่นบาทถ้วน.....)
ระยะเวลาการดำเนินงาน.....1.....ปี (ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2562 – 20 กรกฎาคม 2563)

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติการด้านการเงินในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการ ที่มีต่อการปฏิบัติการด้านการเงินในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นการวิจัยสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 226 คน ได้แก่ คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร คณะพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา และคณะสาธารณสุขศาสตร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม คือ .89 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-40 ปี เป็นบุคลากรประเภทคณาจารย์ ไม่ได้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร จบการศึกษาระดับปริญญาเอก มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5-10 ปี และเข้ารับบริการด้านการเงิน น้อยกว่า 3 ครั้ง/เดือน ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติการด้านการเงินในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าในภาพรวมบุคลากรในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติการด้านการเงินอยู่ในระดับค่อนข้างมากทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า 3 ลำดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน ด้านระยะเวลา ด้านเอกสารการเบิกจ่าย รองลงมาคือด้านข้อมูลทางการเงิน และด้านขั้นตอนการดำเนินงานอยู่ในลำดับสุดท้าย และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการมีความเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน โดยบุคลากรประเภทคณาจารย์มีความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินมากกว่าบุคลากรประเภทสนับสนุนวิชาการ ในเรื่องของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้คำชี้แจงข้อมูลการจ่ายเงินหรือเงินยืม และเจ้าหน้าที่พูดจาด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ เอาใจใส่ ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้คือ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและเอกสารแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสื่อสาร การให้ข้อมูล และพัฒนาระบบบริการการเงินต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรในสำนักงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 7 ส่วนงาน ได้แก่ คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร คณะพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา และคณะสาธารณสุขศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2562 จำนวน 226 คน ได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยตาราง Krejcie & Morgan

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในสำนักงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นแบบสอบถามในลักษณะของคำถามปลายปิด (closed ended questions) ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 4 ระดับ โดยตรวจสอบรายการ (check-list) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน ข้อมูลทางการเงิน เอกสารการเบิกจ่าย และระยะเวลา แต่ละด้านประกอบด้วยคำถามย่อย รวมทั้งสิ้น 47 ข้อ และผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน มีความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม คือ .89 ตามวิธีการของ Cronbach นำข้อมูลเชิงประมาณ ส่วนบุคคล ระดับความคิดเห็นมาวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ (Frequency & percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และทดสอบสมมติฐานทางสถิติเชิงอนุมาน ด้วย Independent sample T-test ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างกับประชากร โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Science for Window) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลลัพธ์จากการวิจัย

การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานด้านการเงินในสำนักงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ข้อมูลผลวิจัยจะมีการเสนอให้แต่ละส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ นำไปวิเคราะห์และเป็นประโยชน์ต่อส่วนงานในการนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของบุคลากรการเงิน ลดความเสี่ยงหรือผลกระทบของปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติการด้านการเงินเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ส่งเสริม สนับสนุนให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติ (Work Manual) หรือจัดทำเอกสารที่แนะนำวิธีการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการเงิน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษา และใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน เกิดความถูกต้องรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และใช้เป็นเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน จัดให้มีการอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจในเชิงลึก พร้อมทั้งเพิ่มทักษะในการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพ บรรลุความต้องการของผู้รับบริการสูงสุด และควรนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสื่อสาร ไม่เสียเวลาในการติดต่อบริการ เช่น เว็บไซต์คณะ สร้างระบบการติดตามเพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานว่าถึงขั้นตอนไหน เป็นต้น
3. ด้านข้อมูลทางการเงิน ควรมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ศึกษาหาความรู้ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้ถูกต้องลดความล่าช้าในการทำงาน รวมถึงจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Management) ภายในหน่วยงาน สรุปรประเด็นสำคัญ โดยเชิญผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ มาให้ความรู้เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน
4. ด้านเอกสารการเบิกจ่าย ควรมีช่องทางรับฟังเสียงสะท้อนจากการให้บริการ โดยสำรวจสอบถามความพึงพอใจ ประชุม พูดคุย สังเกต เพื่อให้บุคลากรสามารถเสนอความคิดเห็น เพื่อทบทวนและปรับปรุงพัฒนา ให้ทันกับยุคสมัยในปัจจุบัน
5. ด้านระยะเวลา ความรวดเร็วในการให้บริการ ควรมีการพัฒนางานบริการและประเมินผลความพึงพอใจให้ครอบคลุมทุกด้าน และของผู้ปฏิบัติงาน เช่น งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานสารบรรณ เนื่องจากเป็นงานด้านหน้า ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ส่วนงาน

บทคัดย่อ

ชื่อรายงานวิจัย : การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน
ในสำนักงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา

ชื่อผู้วิจัย : นางสาววิภาดา เชื้อหอม

หน่วยงาน : คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร มหาวิทยาลัยบูรพา

ปีที่ทำวิจัย : พ.ศ. 2563

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติการด้านการเงินในสำนักงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการ ที่มีต่อการปฏิบัติการด้านการเงินในสำนักงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นการวิจัยสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรในสำนักงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 226 คน ได้แก่ คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร คณะพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา และคณะสาธารณสุขศาสตร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม คือ .89 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในสำนักงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติการด้านการเงินอยู่ในระดับค่อนข้างมากทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน ด้านระยะเวลา ด้านเอกสารการเบิกจ่าย ด้านข้อมูลทางการเงิน และด้านขั้นตอนการดำเนินงานอยู่ในลำดับสุดท้าย และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในสำนักงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน โดยบุคลากรประเภทคณาจารย์มีความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินมากกว่าบุคลากรประเภทสนับสนุนวิชาการ ในเรื่องของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำชี้แจงข้อมูลการจ่ายเงินหรือเงินยืม และเจ้าหน้าที่พูดจาด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ เอาใจใส่ ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้คือ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและเอกสารแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสื่อสาร การให้ข้อมูล และพัฒนาระบบบริการการเงินต่อไป

คำสำคัญ : การปฏิบัติการด้านการเงิน

ABSTRACT

Research Title : The Survey of Personnel's Opinion on Finance Operation at Health Sciences Faculties, Burapha University
Author : Miss Wipada Chuamor
Organization : Faculty of Abhaibhubejhr Thai Traditional Medicine, Burapha University
Year : 2020

This research was aimed at studying the opinions of personnel on finance operation at Health Sciences Faculties, Burapha University and a comparisons of the opinions of lecturer and academic support personnel. Survey research of quantitative and qualitative data were collected in the sample group of 226 personnel at Health Sciences Faculties; Faculty of Abhaibhubejhr Thai Traditional Medicine, Faculty of nursing, Faculty of Medicine, Faculty of Pharmaceutical Sciences, Faculty of Allied Health Sciences, Faculty of Sport Science and Faculty of Public Health. The instruments used in this study were a 4-rating scale questionnaires with a reliability coefficient of .89. Quantitative data were analyzed by descriptive statistical analysis program through SPSS for Windows. Qualitative data were analyzed by content analysis and objective summary of research results.

The results indicated that the opinions of personnel on finance operation at Health Sciences Faculties, Burapha University were at the quite high level. All 5 aspects were found at the quite high level; the financial operations officer, time period, money disbursement documents, financial information and operational procedure. When comparing the opinions of lecturer and academic support personnel, they were not different. When considering each aspect, it was found that there are significant differences at the level of .05 in 1 aspects, which is the financial operations officer. In which the lecturer members have more opinions in terms of financial operations officer than academic support personnel in the matter of facilitating payment explanations or borrowing information and spoke in a voice tone beautiful and attentive. The research recommendations were to have work manual, Standard Operating Procedure (SOP). Technology should be used for communication, information and developing the finance service system.

Keywords : Financial operations.

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	7
วิธีวัดความคิดเห็น.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเงิน.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	13
การสร้างมาตรฐานการบริการที่มีประสิทธิภาพ	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ข้อมูลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และ สายสนับสนุนวิชาการ.....	50
ข้อมูลแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการปฏิบัติการด้านการเงิน	58
5 สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ	62
สรุปผลการวิจัย	62
อภิปรายผลการวิจัย.....	64
ข้อเสนอแนะ.....	66
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	67
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก.....	72
ภาคผนวก ก หนังสือขอความร่วมมือ	73
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	88
ภาคผนวก ค เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา	94
ภาคผนวก ง รายงานค่าใช้จ่าย.....	96
ประวัติผู้วิจัย.....	98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในภาพรวม	40
4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในด้านขั้นตอนการดำเนินงาน.....	41
4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน.....	43
4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในด้านข้อมูลทางการเงิน.....	45
4.6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในด้านเอกสารการเบิกจ่าย	47
4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในด้านระยะเวลา	49
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในภาพรวม	50
4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในด้านขั้นตอนการดำเนินงาน.....	51
4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน.....	52
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในด้านข้อมูลทางการเงิน	54
4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในด้านเอกสารการเบิกจ่าย	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในด้านระยะเวลา.....	57
4.14	จำนวนและค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนาการปฏิบัติการด้านการเงิน	59
4.15	รายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติการด้านการเงิน.....	59

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยบูรพาพัฒนามาจากวิทยาลัยวิชาการศึกษา บางแสน เป็นสถาบันอุดมศึกษา แห่งแรก ของประเทศไทยที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2498 ต่อมา ได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2517 ยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 และเปลี่ยน สถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เมื่อวันที่ 10 มกราคม พ.ศ. 2551 กองแผนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา (2559, หน้า 6) มหาวิทยาลัยบูรพามีฐานะเป็นนิติบุคคล ตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ.2550 มาตรา 5 และมีฐานะเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ ซึ่งไม่เป็นส่วน ราชการ ตามกฎหมาย ว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการ กระทรวงศึกษาธิการ และกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และไม่ป็นรัฐวิสาหกิจ ตามกฎหมายว่าด้วย วิธึงบประมาณและกฎหมายอื่น

มีภารกิจหลัก คือ มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาและวิจัย มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ดำเนินการส่งเสริมงานวิจัย เพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยี ให้บริการทางวิชาการ ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และการกีฬา รวมทั้งการสนับสนุนกิจกรรมของรัฐและท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสิ่งแวดล้อม ปัจจุบันมีการเปิดสอนในระดับปริญญาตรี ภาคในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ รวมทั้งเปิดสอนในระดับบัณฑิตศึกษาทั้งปริญญาโทและ ปริญญาเอก เน้นการผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของสังคม คณาจารย์และ บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยมีปรัชญา “สร้างเสริมปัญญา ใฝ่หาความรู้ คู่คุณธรรม ชี้นำสังคม” และได้กำหนดพันธกิจ ไว้ 3 ประการ คือ 1) ดำเนินการจัดการศึกษาอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ควบคู่กับการเสริมสร้างเสรีภาพทางวิชาการ และการใฝ่เรียนรู้ตลอดชีวิตบนพื้นฐานของ หลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ 2) ดำเนินการพัฒนาคุณภาพงานวิจัย เพื่อสร้าง และพัฒนาองค์ความรู้ในศาสตร์แขนงต่าง ๆ และดำเนินการให้บริการทางวิชาการและการถ่ายทอด องค์ความรู้เพื่อการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนสังคมชุมชน ให้สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและการพัฒนาทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และ สังคมที่มีความเป็นพลวัตสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรม สาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ ที่ครอบคลุมด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการทำนุบำรุงศิลปะวัฒนธรรม ด้าน ศาสนาและด้านการศึกษา รวมทั้งแสดงบทบาทที่เป็นการนำในการพัฒนาสังคมชุมชนและสิ่งแวดล้อม อย่างต่อเนื่อง กองแผนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา (2559, หน้า 10) มหาวิทยาลัยอาจแบ่งส่วนงาน คือ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี ส่วนงานวิชาการ และส่วนงานอื่น ซึ่งการจัดตั้ง การ รวม หรือการยุบเลิกส่วนงานวิชาการและส่วนงานอื่น กำหนดให้ทำเป็นประกาศของมหาวิทยาลัยและ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยจะจัดตั้งเป็นคณะ วิทยาลัย หรือส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นได้

และสามารถแบ่งเป็นหน่วยงานภายในส่วนงานได้ตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้มหาวิทยาลัยก็ได้จำแนก ส่วนงานอื่นอันได้แก่คณะ วิทยาลัย ออกเป็นด้านใหญ่ ๆ ด้วยกัน 3 ด้าน ส่วนงานด้านสังคมศาสตร์, ส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ และส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี โดยส่วนงานด้านสังคมศาสตร์ ประกอบไปด้วย คณะการจัดการและการท่องเที่ยว คณะดนตรีและการแสดง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยนานาชาติ วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ และวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา ส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบด้วย คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร คณะพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์ ส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีทางทะเล คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์ คณะโลจิสติกส์ คณะวิทยาการสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์

วิทยาศาสตร์สุขภาพ คือ สาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่เน้นศึกษาเกี่ยวกับสุขภาพของสิ่งมีชีวิตซึ่งได้แก่มนุษย์และสัตว์ วิทยาศาสตร์สุขภาพสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน ด้วยกัน ด้านแรก ได้แก่ การศึกษา วิจัย และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ด้านที่ 2 คือ การนำความรู้จากด้านแรกคือการศึกษ วิจัย และความรู้เกี่ยวกับสุขภาพนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาสุขภาพ รักษาโรค และนำไปสู่ความเข้าใจของการทำงานในร่างกายมนุษย์และสัตว์ งานวิจัยด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพนี้วางอยู่บนฐานของชีววิทยา เคมี และฟิสิกส์ รวมไปถึงความรู้ด้านสังคมศาสตร์ เช่น สังคมวิทยาการแพทย์ ซึ่งมีสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ได้แก่การแพทย์แผนตะวันตก และการแพทย์ทางเลือก ซึ่งในปัจจุบันการศึกษาหรือการผลิตบัณฑิตผู้มีความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้รับการสนับสนุนทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะภาครัฐ กระทรวงสาธารณสุขในการสนับสนุนงบประมาณแก่สถานศึกษาเพื่อผลิตบุคลากรด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีความรู้ความสามารถออกสู่สังคม ซึ่งสถานศึกษาต้องมีการบริหารงบประมาณที่ได้รับอย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรในองค์กรต้องมีความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการ ไม่ว่าจะป็นสายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการ โดยเฉพาะสายสนับสนุนวิชาการที่ต้องให้บริการ ด้านการปฏิบัติการต่าง เช่น งานบริหารทั่วไป งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ และงานบริการอื่น ๆ ล้วนแล้วแต่มีความจำเป็นต่อองค์กรทั้งสิ้น

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะ บริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ ขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่าเราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือ

เป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป (สมิต สัจฉกร, 2546, หน้า 14)

หลายคนจะนึกถึงการให้บริการลูกค้าซึ่งอยู่ภายนอกองค์กร นั้นเป็นความเข้าใจถูกเพียงครั้งเดียว ความจริงแล้วการให้บริการมีทั้งการให้บริการภายนอก และการให้บริการภายในองค์กร ระหว่างพนักงานด้วยกันเอง เมื่อนึกถึงภาพการปฏิบัติงาน ทุกงานจะมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กับงานอื่นในองค์กร ความจริงคือ การทำหน้าที่ตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่ผู้ปฏิบัติมีจิตใจของผู้ให้บริการที่ดี (Service Mind) และเห็นว่างานของตนเองมีความสำคัญต่องานอื่นไม่เกี่ยงงานตรงรอยต่อ เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ การให้ข้อมูลซึ่งกันและกัน ทั้งในฝ่ายงานเดียวกันแต่อยู่คนละส่วนงานหรือต่างฝ่ายงาน เพื่อแก้ปัญหา หรือพัฒนางาน โดยเฉพาะ งานสนับสนุน (Staff Functions) จะต้องระลึกอยู่เสมอว่า งานที่ตนเองรับผิดชอบนั้นมีส่วนอย่างมาก ในการทำให้งานในสายผลิตสำเร็จ หรือล้มเหลว ทำนองเดียวกันพนักงานในสายงานผลิตต้องตระหนักอยู่เสมอว่า การผลิตจะสำเร็จได้ก็เพราะการได้รับความสะดวกจากการสนับสนุนจากการทำหน้าที่ของงานฝ่ายสนับสนุน (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2549, หน้า 127)

งานด้านการเงิน เป็นงานที่ต้องอาศัยกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี และระเบียบของทางราชการเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ มีประสบการณ์ มีทักษะ มีความเข้าใจในระบบงานและวัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างดี จึงจะทำให้งานสำเร็จคล่องและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงิน ถ้าหากเกิดข้อผิดพลาด ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิเสธว่างานที่ทำผิดพลาดไปเพราะความไม่รู้ระเบียบข้อบังคับและกฎหมายไม่ได้ ถ้าหากทำผิดพลาดก็มีโอกาสที่จะได้รับโทษทางวินัย ทางแพ่ง ทางอาญาหรืออาจพร้อมกันทั้งสามกรณีก็ได้ (ปภาวี ไชยอินทร์, 2545)

งานการเงิน เป็นงานที่มีบทบาทและความสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนด้านการเงินที่ให้บริการแก่บุคลากรทุกระดับและทุกฝ่าย แต่ยังไม่เคยมีการทำวิจัยเกี่ยวกับการดำเนินงานว่าประสบผลสำเร็จ ที่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร หรือมีปัญหาอุปสรรคอย่างไรบ้าง ทำให้การดำเนินงานที่ผ่านมาประสบกับปัญหาหลายประการ ดังนั้นผู้วิจัย ในฐานะที่รับผิดชอบและให้บริการด้านการเงิน เกี่ยวกับการรับ การเบิกจ่ายเงินทุกประเภท การจัดทำบัญชี การรายงานข้อมูลทางการเงิน การจัดทำและควบคุมงบประมาณ ดำเนินงานด้านการบริหารวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณของคณะกรรมการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จึงมีความสนใจที่จะสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานด้านการเงินในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ว่ามีความคิดเห็นอย่างไรกับงานด้านการเงินมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และมีแนวทางในการที่จะปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติการด้านการเงินของส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติการด้านการเงินของส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา สายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการ

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรสายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านขั้นตอนการดำเนินงาน แตกต่างกัน
2. บุคลากรสายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน แตกต่างกัน
3. บุคลากรสายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านข้อมูลทางการเงิน แตกต่างกัน
4. บุคลากรสายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านเอกสารการเบิกจ่าย แตกต่างกัน
5. บุคลากรสายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
<p>บุคลากรสายคณาจารย์ - เพศ</p> <ul style="list-style-type: none"> - อายุ - ระดับการศึกษา - ประสบการณ์การทำงาน <p>บุคลากรสายสนับสนุน - เพศ</p> <ul style="list-style-type: none"> - อายุ - ระดับการศึกษา - ประสบการณ์การทำงาน 	<p>ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขั้นตอนการดำเนินงาน - เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน - ข้อมูลทางการเงิน - เอกสารการเบิกจ่าย - ระยะเวลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางการให้บริการงานการเงิน ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทของส่วนงาน เกิดความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานได้เป็นในทิศทางเดียวกันทั้งส่วนงาน
2. ช่วยให้ส่วนงานสามารถนำข้อมูลไปแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรและการให้บริการ ของบุคลากรงานการเงิน ลดความเสี่ยงหรือผลกระทบของปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น นำไปสู่ปฏิบัติงานได้อย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. สามารถนำผลงานวิจัยไปเป็นแนวทางจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และสามารถนำไปเป็น แนวทางการพัฒนาและแก้ไขปัญหาปฏิบัติงานการเงิน ของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านประชากร ศึกษาเฉพาะประเภทบุคลากร และสายงาน คือบุคลากรสายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี และสำนักงานจัดการศึกษา ในส่วนงานด้าน วิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร คณะพยาบาลศาสตร์ คณะ แพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา และคณะ สาธารณสุขศาสตร์
2. ด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาถึงความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาการปฏิบัติการด้านการเงินให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลและ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ
 - 2.1 กระบวนการทำงาน ได้แก่ ขั้นตอนดำเนินงานต่าง ๆ มาตรฐานในการดำเนินงาน และการให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน
 - 2.2 ข้อมูลทางการเงิน ได้แก่ การจัดทำทะเบียนคุมการเบิก การจ่ายเงิน ข่าวสารทาง การเงิน และความรู้ความเข้าใจในระบบงานการเงิน
 - 2.3 เอกสารการเบิกจ่าย ได้แก่ แบบฟอร์มที่ใช้ในการเบิกจ่าย รายละเอียดเอกสารการ เบิกจ่าย การประชาสัมพันธ์เอกสารการเบิกจ่าย เช่น หนังสือขออนุมัติเบิก ใบเสร็จรับเงิน ใบสำคัญ รับเงิน เป็นต้น และการจัดเก็บเอกสารหลักฐานการเบิกจ่ายเงิน
 - 2.4 ระยะเวลา ได้แก่ การกำหนดส่งเอกสารการเบิกจ่าย ความรวดเร็วในการให้บริการ ทันตามกำหนดเวลา
3. ด้านเวลา ในการศึกษาครั้งนี้ ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562 (จึงประมาณ 2562) รวมทั้งสิ้น 1 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะทางอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นไปในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการเงินในหน่วยงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา

คณาจารย์ หมายถึง บุคลากรสายคณาจารย์ซึ่งเป็นสายงานการให้ความรู้ด้านการเรียนการสอนในสาขาวิชานั้น ๆ แก่นิสิต หมายรวมถึงตำแหน่งบริหาร เช่น คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี เป็นต้น ที่สังกัดสำนักงานจัดการศึกษา ส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา

สนับสนุนวิชาการ หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่ปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนงานการเรียนการสอน ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานวิชาการนั้น ๆ เช่น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการพัสดุ เจ้าหน้าที่สารบรรณ เป็นต้น ที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ตำแหน่งบริหาร เช่น หัวหน้าสำนักงาน คณบดี หัวหน้างาน เป็นต้น ที่สังกัดสำนักงานคณบดี ส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา

การปฏิบัติการด้านการเงิน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานการเงิน ในหน่วยงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกออกเป็น 5 ด้านคือ ขั้นตอนการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน ข้อมูลทางการเงิน เอกสารการเบิกจ่าย และระยะเวลา

ส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ หมายถึง ส่วนงานที่อยู่ในกลุ่มสาขาวิชาด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร คณะพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา และคณะสาธารณสุขศาสตร์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานด้านการเงินใน ส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ จากการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและนำเสนอสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเงิน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

การอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุข นอกจากการเคารพกฎระเบียบและปฏิบัติตามกฎหมาย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้วยการพูดคุยหรือเขียนของผู้คนในสังคม ยังก่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันและกัน ทั้งนี้ต้องมีความเข้าใจความหมายของคำว่า “ความคิดเห็น” ได้อย่างถูกต้อง ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งจะเกี่ยวกับค่านิยมและทัศนคติ เป็นเรื่องราวทางจิต ที่เริ่มจากค่านิยมอันเป็นเรื่องราวทางจิตอย่างกว้าง ๆ ทัศนคติ เป็นเรื่องราวทางจิตอย่างแคบไปจนกระทั่งเป็นความคิดเห็น

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542 ได้ให้ความหมาย “ความคิดเห็น” ว่าเป็นข้อพิจารณาว่าเป็นจริง จากการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์เพื่อยืนยันได้เสมอไปก็ตาม กู๊ด (Good, 1973 อ้างถึงใน ภนิดา ชัยปัญญา, 2541, หน้า 11) ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า ความเชื่อความคิดหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่ วอฮ์ลแมน (Wahlmen, 1973 อ้างถึงในภนิดา ชัยปัญญา, 2541, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น คือความคิด ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ที่เกิดจากการผลักดันอันเนื่องมาจากการได้เรียนรู้ของจิตใจที่ผ่านประสบการณ์ ไอซ์เซค (Issak, 1981 อ้างถึงในภนิดา ชัยปัญญา, 2541, หน้า 11) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทั่วไปทางคำพูดหรือคำตอบ ซึ่งความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เจตคติจะเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไปไม่มีความหมายที่กว้างกว่า

ทฤษฎี มหาริวูห์ (อ้างถึงใน รัฐกานต์ สุขสว่าง, 2538, หน้า 7) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกในของด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความเป็นจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจของบุคคล ที่จะแสดงออกโดยมีการปกป้อง หรือมีข้ออ้าง หรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างอาจเป็นผลอันเกิดจากการแปลความหมายของข้อเท็จจริงซึ่งขึ้นอยู่กับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม

และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้ บุญรอด สมจิต (2557, หน้า 29) ความคิดเห็น คือการแสดงออกถึงความรู้สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยไม่จำเป็นจะต้องเหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาในลักษณะของการพูด ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้ จุฑามาส ศิริเกียรติ (2558) การแสดงออกถึงความรู้สึก ความคิด ความเชื่อทัศนคติ ค่านิยม ประสบการณ์ ความเข้าใจเฉพาะบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ เรื่องราว หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งแสดงออกทางการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม และข้อมูลข่าวสารที่ตนมีอยู่ ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้ ไม่อาจบอกได้ว่าถูกหรือผิด และอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้ สุพัตรา สุภาพ (2545, หน้า 132) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของบุคคล หรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะการพูด หรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจ แสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

ฟอสเตอร์ (Foster, 1952, p. 119) กล่าวว่า ความคิดเห็นเกิดจากมูลเหตุ 2 ประการ ด้วยกัน ประการแรก ประสบการณ์ (experiences) ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคลด้วยกันเอง หมู่คณะ เรื่องราวต่าง ๆ สถานการณ์ความคิดเห็นที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการพบเห็น ความคุ้นเคย อาจถือว่าเป็นประสบการณ์ตรง (direct experiences) จากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นจากรูปร่างหรือจากการอ่านหนังสือ ซึ่งอาจจะไม่ได้พบเห็น ของจริง ก็ถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม ประการที่สอง ระบบค่าความนิยมและการตัดสินใจ (value system and judgement) เนื่องจากแต่ละกลุ่มมีค่าความนิยมและการตัดสินใจ ค่านิยมที่ไม่เหมือนกัน จึงทำให้มีความคิดเห็นต่อสิ่งเดียวกันที่แตกต่างกันออกไป กัวลคินิก (Guralnik, 1976, p. 46) ความคิดเห็นมีข้อจำกัดอยู่ด้วยกัน 4 ข้อ คือ 1) เป็นความเชื่อที่ไม่สามารถยืนยันได้อย่างแน่นอนว่าเป็นความรู้สึกที่แท้จริง แม้จะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและมีเหตุผล หรือความน่าจะเป็นของความคิดเห็นเฉพาะบุคคลในการตัดสินใจ 2) การประเมินผล หรือความรู้สึก หรือการประมาณค่าเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณค่าของบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ 3) รูปแบบการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาสาระ ซึ่งการให้ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นสิ่งที่ต้องการ 4) หลักเกณฑ์ในการใช้ถ้อยคำโดยมีการตัดสินใจ หรือพิจารณาตัดสินใจต่าง ๆ โดยมีหลักเกณฑ์สนับสนุนในแต่ละกรณี เฟลดแมน (Feldman, 1971, p. 53) ได้กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องโดยการแสดงออกจากความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งแต่ละคนจะแสดงออกด้วยความเชื่อ และความรู้สึกใด ๆ ที่แสดงออกมาด้วยพฤติกรรมโดยการพูด การเขียน ซึ่งการสำรวจความคิดเห็นนั้น จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ ของระบบงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะการสำรวจความคิดเห็น จะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน เรมเมอร์ (Remmer, 1954, pp. 6-7) ได้จำแนกความคิดเห็นออกเป็น 2 ด้าน ด้วยกันคือ 1) ความคิดเห็นเชิงบวกสุดและเชิงลบสุด (extreme opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ ซึ่งทำให้สามารถทราบทิศทางของความคิดได้ เช่น

ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนเป็นความหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นใน ทิศทางลบนี้ถือเป็นความคิดเห็นที่รุนแรงและเปลี่ยนแปลงได้ยาก 2) ความคิดเห็นที่เกิดจากความรู้ ความ เข้าใจ (cognitive contents) ซึ่งการมีความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด มักจะขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มี ต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย ความคิดเห็นเกิดจาก การเรียนรู้ และประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน การบูรณาการของการตอบสนอง แนวความคิดต่าง เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอน ประสบการณ์ส่วนตัว ของแต่บุคคลซึ่งแตกต่างกันออกไป ตามระยะเวลาการสะสมประสบการณ์ ทำให้เกิดรูปแบบเป็นของ ตนเอง ดังนั้นความคิดเห็นจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล แล้วแต่พัฒนาการและความเจริญเติบโต ของบุคคลนั้น ๆ การเลียนแบบซึ่งถือเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคน ที่ตนเองพอใจ หรือเกิดความชอบ ทำให้เกิดการเลียนแบบขึ้นมา บุคคลที่ถูกเลียนแบบอาจเกิดจากคน ภายในครอบครัว พ่อแม่ พี่น้อง หรือบุคคลภายนอก เช่น ดารา นักแสดง นักการเมือง เป็นต้น อิทธิพล ของกลุ่มสังคม คนยอมรับความคิดเห็นตามกลุ่มสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น กลุ่ม ศาสนา สถาบันต่าง ๆ เป็นต้น

สรุปความคิดเห็น คือการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ ทางอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกจะอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล หรือสภาพแวดล้อมขณะนั้นเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณา ประเมินค่า ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก แบ่งออกหรือแบ่ง อาจถูกต้องหรือไม่ถูกต้อง หรือได้รับการ ยอมรับหรือไม่ได้รับการยอมรับก็ได้ การสำรวจความคิดเห็นจึงเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกระบวนการปฏิบัติงานด้านการบริการหรือบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็นโดยทั่วไป ต้องมีส่วนประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัดสิ่งเร้าและการ ตอบสนองซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง-ต่ำ มาก-น้อย วิธีวัดความคิดเห็นโดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่จะตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถาม ซาดรอสซี่ (Zadrozny, 1959, p. 234) การสัมภาษณ์ หรือการสอบถามจะดีกว่าการตอบแบบสอบถาม และใช้แบบสอบถามสำหรับวัด ความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่า เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนด มอร์แกนและคิง (Morgan and King, 1967, pp. 536) วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็น คือการแสดงให้เห็น ถึงร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความเพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดจะออกมาในลักษณะเช่นไร Best (1977, p. 171) การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็น จะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่ เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวของ Likert ซึ่งวิธีนี้ เกิดขึ้น จากการนำเสนอของ เรนิส ลีเคอร์ต (Renis Likert) โดยการเสนอกระบวนการของการสร้างแบบสอบถาม

เพื่อใช้วัดความคิดเห็น ด้วยการสร้างแบบสอบถาม ที่ประกอบไปด้วยการสร้างข้อความขึ้นมาหลาย ๆ ข้อความให้ครอบคลุมหัวข้อที่ต้องการจะศึกษา และกำหนดการให้คะแนนความคิดเห็นโดยใช้เกณฑ์การ เบี่ยงเบนมาตรฐานให้คะแนนช่วงความรู้สึกเท่า ๆ กัน เป็น 5 ช่วงแบบต่อเนื่อง ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉย ๆ หรือไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1 สำหรับ ข้อความบวก ส่วนข้อความลบในระดับความคิดเห็นเดียวกันให้คะแนนเป็น 1, 2, 3, 4, 5 ผู้ที่มีความ คิดเห็นที่ดีต่อสิ่งใด ก็ย่อมจะมีโอกาสตอบเห็นด้วยกับข้อความที่ต่อต้านสิ่งนั้นก็จะมีน้อยตาม ในทำนอง เดียวกันผู้ที่มีความคิดเห็นที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น โอกาสที่จะเห็นด้วยกับข้อความที่สนับสนุนสิ่งนั้นก็จะมีน้อย เช่นกัน และโอกาสที่จะตอบเห็นด้วยกับข้อความที่ต่อต้านสิ่งนั้นก็จะมีมาก ซึ่งคะแนนของผู้ตอบแต่ละคน จะได้จาก การเอาคะแนนแต่ละข้อมารวมกัน (summed rating) แล้วหาค่าเฉลี่ย ซึ่งจะเป็นเครื่อง ชี้ให้เห็นถึงความคิดเห็นของผู้ตอบในแบบวัดความคิดเห็นว่าเป็นอย่างไร

ลิเคอร์ทได้กำหนดขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 พิจารณาว่าเราจะวัดความคิดเห็นของใครที่มีต่ออะไร และให้ความหมายของ ความ คิดเห็น และสิ่งที่จะวัดนั้นให้แน่นอน

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อตีความหมายของสิ่งที่วัดแน่นอนแล้ว ก็สร้างข้อความในแต่ละหัวข้อ นั้น ๆ โดยให้คลุมเนื้อหาในหัวข้อเหล่านั้น โดยหลักในการสร้างแบบสอบถาม คือ

2.1 ข้อความที่บรรจุในสเกลจะต้องประกอบด้วยข้อความที่เป็นบวก และลบคละกันไป

2.2 ข้อความแต่ละข้อความจะต้องสั้น เข้าใจง่าย และชัดเจน

ในการสร้างข้อความนี้ขึ้นอยู่กับขอบเขตของแนวคิดหลัก หรือทฤษฎีพื้นฐานที่ผู้วิจัยที่เกี่ยวกับความ คิดเห็น และขอบเขตสิ่งที่เราจะศึกษา โดยจะสร้างข้อความให้คลุมสิ่งเราต้องการวัด

ขั้นตอนที่ 3 การทดลองให้แบบสอบถาม (pretest) เพื่อเลือกข้อความ โดยใช้แบบทดสอบกับ กลุ่มบุคคลที่มีลักษณะพื้นฐานกับกลุ่มที่เราจะศึกษา ซึ่งมีจุดหมายเพื่อเป็นการปรับปรุงข้อความและ คัดเลือกข้อความ

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531 อ้างถึงใน วรภัทร วรรังษฤษฎ์, 2553 หน้า 8) ได้เขียนในเอกสาร บรรยายของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องการวัดทัศนคติกล่าวว่า การ สร้างมาตรวัดเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็น มีอยู่ด้วยหลายวิธีแต่วิธีที่ค่อนข้างแพร่หลายมี 4 วิธีคือ

1. วิธีของเทอร์สตัน (Thurston's Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกมาในรูปแบบของปริมาณ แล้วนำมาเปรียบเทียบกับตำแหน่งของความคิดเห็นทัศนคติไปในทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน (Equal – Appearing Intervals)

2. วิธีกัตต์แมน (Gattmen's Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็นใน แนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับ ข้อความทัศนคติสูงต่ำแบบเปรียบเทียบกันและกัน จากอันดับต่ำสุดถึง สูงสุดได้และแสดงถึงการสะสมของข้อแสดงความคิดเห็น

3. วิธีแนวแบบ S – D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ ที่มีความหมายตรงกันข้ามกัน (Bipolar Adjective) เช่น ดี – เลว ชยัน – ชี้เกียจ มาก – น้อย เป็นต้น

4. วิธีวัดแบบลิเคอร์ท (Likert's Scale) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดทัศนคติที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีการสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางที่ชื่นชอบหรือไม่ชอบ โดยการจัดอันดับความชื่นชอบ ซึ่งมีคำตอบให้ผู้ตอบเลือกได้ 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, -1, -2 ตามลำดับของการให้คะแนน Positive หรือ Negative

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานด้านการเงิน

ประสิทธิภาพของการทำงานจะเกิดขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการ ในแต่ละองค์กร ซึ่งต้องอาศัยศิลปะในการทำให้ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติงานทำงานจนสำเร็จ เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่ผู้บริหารได้ตัดสินใจเลือก (Simon) การบริหารจัดการเป็นกระบวนการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น ที่สามารถมองเห็นได้ 3 ทาง คือ 1) ทางโครงสร้าง เป็นความสัมพันธ์ตามลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งองค์กร 2) ทางหน้าที่ ซึ่งหน่วยงานจะเป็นผู้กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ 3) ทางปฏิบัติ เป็นการทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกันทำปฏิกริยาซึ่งกันและกัน วราภรณ์ ศรีพะเนิน (2550, หน้า 38-39) ประสิทธิภาพในการบริหารงาน หมายถึง ความรู้ความสามารถ ความคล่องแคล่ว ความพยายาม และความร่วมมือของทุกคนในองค์การที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และผลลัพธ์สุดท้ายคือเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เสนาะ ตีเยาว์ (2546, หน้า 18-19) การบริหาร คือกระบวนการทำงานกับคนโดยอาศัยคน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา แยกลักษณะออกเป็น 5 อย่างคือ การทำงานร่วมกับคนมีเป้าหมายร่วมกันขององค์การ เป็นการสร้างความสมดุลระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดในโลกให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการบริหารจะต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา กระบวนการบริหารในปัจจุบันแบ่งออกเป็น 4 หน้าที่คือ การวางแผนซึ่งได้แก่ การกำหนดเป็นเป้าหมายและกำหนดว่าจะทำอย่างไรให้บรรลุเป้าหมายนั้น การจัดองค์การคือการจัดเตรียมคนและจัดสรรทรัพยากรให้สามารถทำงานได้ตามแผนที่วางไว้ การนำได้แก่กระบวนการกระตุ้นส่งเสริมให้คนทำงานจนสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การควบคุมซึ่งได้แก่กระบวนการตรวจสอบผลการปฏิบัติว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงใด ซึ่งผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบให้ได้ในผลการผลิตสูงและต้องสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานด้วยความพอใจในการทำงานวัดได้ด้วยคุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานลักษณะสำคัญ 7 ข้อ คือ ได้รับค่าจ้างที่ยุติธรรม สภาพการทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย งานทำให้คนเรียนรู้สิ่งใหม่

และมีความเชี่ยวชาญมากขึ้น มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพที่ทำ งานไม่ละเมียดลิสิตีส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงาน สถานที่ทำงานเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและคนมีความรักและภูมิใจในงานและองค์การ

การบริหารจัดการ มักจะมีลักษณะเด่นที่เป็นสากล กล่าวคือ ต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ต้องอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบสำคัญ ต้องใช้ทรัพยากรบริการเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน ต้องมี ลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการทางสังคม เป็นการดำเนินการร่วมกันระหว่างกลุ่มบุคคล 2 คน ขึ้นไป ต้องอาศัยร่วมมือร่วมใจเพื่อให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์ เป็นการร่วมมือดำเนินการอย่างมีเหตุผล มีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และการบริหารไม่มีตัวตน แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์ ทั้งนี้การบริหารก็มีข้อจำกัด ในเรื่องประชากร ทรัพยากร สถานภาพทางภูมิศาสตร์ ลักษณะนิสัยและความสามารถของคน ความเชื่อถือความศรัทธา ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยมและอุดมการณ์ทางสังคม ทั้งนี้ทั้งนั้นแม้จะมีข้อจำกัดจากทฤษฎี การจูงใจของ Motivation Theory เชื่อว่า มนุษย์ย่อมมีความต้องการเหมือน ๆ กันตราบดีที่ไม่สามารถ ตอบสนองความต้องการได้แล้ว ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าความต้องการได้รับความ ตอบสนอง ก็จะเลิกสนใจ และมนุษย์ตอบสนองความต้องการแตกต่างกันทางด้านปริมาณ ความ ต้องการระดับต่ำค่อนข้างมีขอบเขตจำกัด แต่ความต้องการระดับสูงมักจะไม่มีขอบเขตจำกัด จากทฤษฎี การจูงใจของ Herzberg (Motivator Hygiene Theory) เชื่อว่าปัจจัยที่จูงใจให้คนทำงาน คือ

1) ความสำเร็จ 2) การยกย่อง 3) ความก้าวหน้า 4) ลักษณะงาน 5) ความรับผิดชอบ 6) ความ เจริญเติบโต จากการศึกษาจากพฤติกรรมของมนุษย์ ของ Aravris ได้เผยว่า บุคคลที่มีวุฒิภาวะจะมี บุคลิกภาพที่ต้องการเป็นของตนเอง การบริหารแบบมีส่วนร่วมช่วยให้บุคคลได้พัฒนาบุคลิกภาพของตน ในด้านการตัดสินใจ และการควบคุมการทำงาน การแสดงออก ทักษะคิด และการใช้ความสามารถที่จะ ประสบความสำเร็จได้ องค์การต้องใช้ความสามารถของพนักงานอย่างเต็มที่ เพื่อกระจายอำนาจในการ ตัดสินใจ และเพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่มีความไม่แน่นอน และแตกต่างกันอย่างรวดเร็ว

งานการเงินซึ่งประกอบไปด้วยงานด้านงบประมาณ และด้านงานการเงินและบัญชี

งานงบประมาณ จะดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดทำรายรายปฏิบัติการตามแผน การวิเคราะห์ ติดตาม ตรวจสอบการใช้งบประมาณ การเขียนเช็ค/สั่งจ่ายเช็ค การจัดทำทะเบียนคุมเช็ค รายงานการเงิน นอกงบประมาณ ประมาณการรายได้/รายจ่ายประจำปี ตรวจสอบการโอนงบประมาณ รวมถึงการติดตาม ใช้จ่ายงบประมาณโครงการตามแผนงานประจำปี

งานด้านการเงินและบัญชี จะดำเนินงานเกี่ยวกับเงินงบประมาณ เงินนอกงบประมาณ เงิน งบกลาง รวมถึงเงินที่ได้รับจัดสรรจากหน่วยงานอื่น ตามระบบบริหารงานการเงิน จัดทำแผนบริหารความ เสี่ยง รวมถึงการควบคุมภายใน ติดตามและสรุปผลการยืมเงินท่ตรงจ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานใน ส่วนงาน ตรวจสอบติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้เป็นไปตามประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับของ มหาวิทยาลัย จัดทำทะเบียนคุมลูกหนี้เงินยืม เคลียร์เอกสารลูกหนี้เงินยืม ประสานงานติดตามการเบิก จ่ายเงินทุกประเภทของบุคลากรภายในส่วนงาน ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับงานการเงินและงบประมาณ บันทึกบัญชี พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการใช้จ่ายเงินเป็น

ประจำเดือนรายงานต่อผู้บริหาร ปฏิบัติหน้าที่งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย อรทัย พันสุวรรณค์ (2550, หน้า 75) แสดงการแบ่งงานของหน่วยงานโดยทำเป็นตาราง ในส่วนของงานการเงินและบัญชีตามจำนวนบุคลากร ลักษณะงานประกอบไปด้วย การควบคุมงานการเงินและบัญชีทั้งหมด การรับเงินและการจ่ายเงิน ตลอดจนการทำหลักฐานการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท และการจัดทำบัญชี บัญชี แก้วชมพู (2539 อ้างถึงใน พรพิมล พันธุ์เดช, 2561, หน้า 34) ได้กล่าวว่า การเงิน (Finance) หมายถึง การรับเงิน การใช้จ่ายเงิน หรือการจ่ายเงินและการลงบัญชี ปาริชาติ มณีมัย (2551, หน้า 3) ได้สรุปความหมายของการบัญชี คือ 1) การจดบันทึก (Recording) รายการบัญชี (Accounting transaction) รายการธุรกิจ (Business transaction) ซึ่งเป็นเหตุการณ์ทางการเงินทั้งหมดที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน โดยการบันทึกบัญชีจะอยู่ในรูปแบบของการบันทึกเป็นหน่วยเงินตรา 2) การจำแนก (Classifying) หรือการแยกประเภท รายการบัญชีหรือรายการธุรกิจที่จดบันทึกไว้ แยกออกเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้สะดวกแก่การสรุปผล 3) การสรุปผล (Summarizing) ในรูปของงบการเงิน (Financial statement) หรือรายงานทางการเงิน 4) การวิเคราะห์และการแปลความ (Analysis and Interpreting) นำผลการสรุปที่ได้ในรูปของงบการเงินที่ได้นำไปประกอบการตัดสินใจ สุภาวดี แซ่เล่า (2547, หน้า 11) ได้กล่าวว่า งานการเงินและการบัญชี คืองานที่เกี่ยวกับเงินทุกประเภท ซึ่งมีการรับ การจ่าย การเก็บรักษา และการบันทึกของเงินในบัญชีทะเบียนต่าง ๆ และเก็บรักษาสมุดบัญชี ทะเบียนเอกสารการเงิน ตลอดจนการควบคุมดูแลและตรวจสอบเกี่ยวกับการเงินและบัญชี ซึ่งต้องปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารโรงเรียน ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียน ฝ่ายธุรการ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี จะต้องสนใจและศึกษาระเบียบวิธีปฏิบัติให้เข้าใจถ่องแท้ ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดเกิดขึ้นได้

สรุปได้ว่า การปฏิบัติการด้านการเงิน คือหน้าที่ในการดำเนินงานการเงินและบัญชี งานงบประมาณ เช่น การรับ การจ่ายเงินทุกประเภท การบันทึกบัญชี การรายงานข้อมูลทางการเงินหรืองบการเงิน ซึ่งถือว่าเป็นงานบริการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกฝ่ายในส่วนงานนั้น ๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

กันตนา เพิ่มผล (2552, หน้า 290) การพัฒนาประสิทธิภาพ หมายถึง การสามารถแก้ไขปัญหาและปรับปรุงไปพร้อม ๆ กันสำหรับการแก้ไขปัญหานั้น วิธีการที่เป็นระบบ และน่าเชื่อถือมากที่สุด คือการใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ การระบุปัญหา การหาสาเหตุแห่งปัญหา การกำหนดจุดหมายในการแก้ปัญหาและการหาทางเลือกในการแก้ปัญหา โดยมีความสอดคล้องกับแนวคิดในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน การแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงจะได้ผลต้องอาศัยการพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นสิ่งสำคัญ เพราะแนวคิดใหม่ ๆ ย่อมมีหนทางพิชิตปัญหาได้ดีกว่า โดยใช้เครื่องมือ ได้แก่ แผนภูมิก้างปลา (Fish Bone Diagram) และ แผนภูมิต้นไม้ (Tree Diagram) โดยแผนภูมิก้างปลา ใช้สำหรับวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา แผนภูมิต้นไม้ ใช้สำหรับการแก้ไขปัญหา จึงจะเห็นได้ว่าเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพ

การทำงานอย่างเป็นระบบและเป็นวิทยาศาสตร์ กันตยา เพิ่มผล (2552, หน้า 5) ประสิทธิผล คือผลลัพธ์สุดท้ายที่เกิดขึ้นหลังจากการปฏิบัติงาน ตรงตามความต้องการ ความคาดหวัง ของบุคคลหรือปัจจุบัน จะกำหนดเพิ่มตัวชี้วัด (KPC: Key Performance Indicator) ระดับบุคคล และการบริหารจัดการขององค์กร บุคคลและองค์กรที่สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้แต่ต้นอย่างมีคุณภาพ ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งบุคคลและองค์กร ซึ่งตรงตามความต้องการ ความคาดหวัง หรือบรรลุตัวชี้วัด (KPI) ระดับองค์กร ซึ่งหมายความว่าระบบคน และระบบองค์กร บริหารจัดการได้สอดคล้อง ประสานกัน ได้ด้วยดี นั่นหมายถึง การมีประสิทธิภาพของระบบคน และระบบองค์กร กันตยา เพิ่มผล (2552, หน้า 262) การทำงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ หมายถึง กลุ่มบุคคลในองค์กรร่วมกับผู้ปฏิบัติงาน โดยรับรู้ถึงวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ กฎระเบียบ เพื่อให้ได้ผลงานที่สร้างความพึงพอใจให้แก่คนทำงาน และองค์กร และเมื่อบุคคลร่วมมือร่วมใจทำงานกันอย่างดี ก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน โดยได้ผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายมีลักษณะของทีมงาน คือความไว้วางใจ ความอดทน ความมีเหตุผล ความเต็มใจ การยอมรับนับถือ เป็นต้น ฉะนั้นการทำงานร่วมกัน จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน กิจกรรม หรืองานที่ต้องกระทำ มีวิธีการทำงานที่มีขั้นตอน มีการกำหนดหน้าที่ บทบาทชัดเจน มีกฎระเบียบ และมาตรฐาน ความประพฤติ มีการกำกับ ควบคุม สร้างความเข้าใจซึ่งกัน และกัน มีการติดต่อสื่อสารในกลุ่ม สร้างความร่วมมือกับคนอื่น ตลอดจนมีการแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง สร้างบรรยากาศความร่วมมือ ซึ่งองค์ประกอบทุกด้านถ้าได้ปฏิบัติต่อกันอย่างดี จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ ทีมงาน ต่อบุคคล ต่อองค์กร แต่ก็มีข้อจำกัดของการทำงานร่วมกันคือ โครงสร้างองค์กรไม่เหมาะสม เป้าหมายไม่ชัดเจน ขาดแรงจูงใจ ขาดความร่วมมือ ไม่เปิดเผย การสื่อสารคลุมเครือ การควบคุมที่มากเกินไป เป็นต้น ดังนั้นการทำงานร่วมกัน ต้องร่วมใจร่วมคิด และร่วมทำ จึงจะพบความสำเร็จ

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยกิจกรรมระบบข้อเสนอแนะ

กิจกรรมระบบข้อเสนอแนะเป็นการเสนอ เพื่อปรับปรุงแนวปฏิบัติเดิมให้ดีขึ้น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2551 อ้างถึงใน กันตยา เพิ่มผล, 2552, หน้า 305) กิจกรรมข้อเสนอแนะ หมายถึง ระบบหรือกิจกรรมที่ช่วยกระตุ้นให้พนักงานทุกคนทุกระดับ โดยเฉพาะระดับปฏิบัติ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารองค์กร โดยการเสนอแนวคิดที่เป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงคุณภาพทุก ๆ ส่วนขององค์กร กิจกรรมข้อเสนอแนะ ด้านแนวความคิดพื้นฐาน เป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่ชักจูง และเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้อันเกิดจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ประสบการณ์ในการทำงาน มาปรับปรุงพัฒนางานให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว นำไปสู่ประสิทธิผลและประสิทธิภาพ สุธาทิพย์ บุญยวัฒน์ (2551) ได้กล่าวว่ากิจกรรมข้อเสนอแนะ เป็นกิจกรรมที่บริษัทกำหนดเป็นนโยบายในการให้พนักงานทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อให้การทำงานเกิดความเจริญก้าวหน้ามากขึ้น กิจกรรมข้อเสนอแนะเป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงงานที่ปฏิบัติให้ง่าย สะดวก ปลอดภัยยิ่งขึ้น พนักงานมองเห็นปัญหาและรู้จักแก้ไขให้ดีขึ้น โดยยึดหลักว่าคนที่ปฏิบัติงานนั้นจะทราบข้อบกพร่องของงานนั้น ๆ วิธีทำงานสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิมเสมอ เป็นการลดต้นทุนการผลิต และประหยัดค่าใช้จ่ายในที่สุด

วัตถุประสงค์ของกิจกรรมข้อเสนอแนะ

1. เพื่อส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนา และปรับปรุงงาน
2. เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ยิ่งขึ้น

3. เพื่อให้พนักงานมีความภาคภูมิใจ ในการพัฒนา และปรับปรุงงานด้วยตนเอง
 4. เพื่อเสริมสร้างระบบการทำงานให้มีการพัฒนา รวมถึงการช่วยเพิ่มผลผลิต
 5. เป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้กิจกรรมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพ
- แนวทางการนำกิจกรรมข้อเสนอแนะไปใช้ ควรเน้นการปรับปรุงงานที่พนักงานแต่ละคนปฏิบัติ

โดยเฉพาะก่อนเบื้องต้น และข้อเสนอแนะนั้น ๆ ต้องสามารถนำไปปฏิบัติได้ เช่น การปรับปรุงสินค้าให้มีคุณภาพสูงขึ้น การปรับปรุงการขนย้ายวัสดุ การปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เป็นต้น ซึ่งสามารถแยกประเภทของข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้ การเพิ่มระดับการบริการ ลดเวลาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงาน ลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย ความปลอดภัย ปรับปรุงสภาพแวดล้อม ลักษณะของข้อเสนอแนะอาจจะทำเป็นกลุ่ม เสนอแก้ไขปัญหาของหน่วยงานตนเองหรือแก้ไขปัญหาของหน่วยงานอื่นได้ เปิดกว้างสำหรับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทุกรูปแบบ ยกเว้น บางกรณีเช่น การเปลี่ยนนโยบายหรือสิทธิในการจัดการ ซื้อเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์การก่อสร้างอาคารใหม่ ๆ และการเพิ่มคน เว้นเสียแต่ว่ามีเหตุผลที่ชัดเจนจริง ๆ การละเลยหรือบกร่องต่อหน้าที่ของผู้เสนอ เป็นกิจกรรมโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่หรือดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้ว ต่าหนึบุคคลอื่นเป็นการส่วนตัว บัตรสนเท่ห์ การร้องทุกข์ หรือความคิดที่ไม่ชี้แจงแนวทางแก้ไข เป็นต้น

ประโยชน์ของการทำกิจกรรมข้อเสนอแนะ

1. พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงาน การแสดงความคิดเห็น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นที่ยอมรับของทุกคนในองค์กร และได้แสดงความสามารถซ่อนเร้นอยู่ในแต่ละบุคคลซึ่งผู้อื่นไม่ทราบ รวมทั้งมีโอกาสพัฒนาการทำงานของตนเอง อันจะส่งผลให้ทำงานสะดวกมากที่สุดและผลงานดีที่สุด
2. ผู้บริหารทราบวิธีการทำงาน ความสามารถทัศนคติของพนักงาน มีโอกาสทบทวนนโยบายของบริษัท ตลอดจนทราบแนวคิดในการปรับปรุงงานจากพนักงานทุกระดับ
3. ผู้ส่งข้อเสนอแนะจะได้รับรางวัลตอบแทนเป็นกำลังใจ
4. ความสามัคคีในองค์กร

เป้าหมายความสำเร็จขององค์กร คือการมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการมีประสิทธิภาพการทำงานของมนุษย์ในองค์กรและการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การจะเพิ่มความสำเร็จ ความสำเร็จ ความเจริญก้าวหน้า และความพึงพอใจในผลผลิตขององค์กร จำเป็นต้องศึกษาแนวคิด แนวปฏิบัติในการปรับปรุงองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรจะต้องเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร วัฒนธรรม การบริหารบุคคล การสร้างแรงจูงใจ และการพัฒนาองค์กร เพื่อให้เกิดการดำเนินงานสัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างบรรยากาศในการทำงาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สถานที่ทำงานสะอาด และเป็นระเบียบ เกิดภาพพจน์ที่ดี นำพาไปสู่

ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจได้ ทำให้เกิดการบอกต่อกันในทางบวกถึงความสะอาด ความรวดเร็วในการให้บริการ เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น คุณภาพดีขึ้น ต้นทุนลดลง มั่นใจว่าส่งมอบงานได้ทันเวลา ความปลอดภัยในการทำงานทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ เกิดกำลังใจและทัศนคติของพนักงานดีขึ้น วารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด (2544) ได้กล่าวที่มาของคำว่า 5ส ไว้ว่า 5ส หรือ 5S แท้จริงแล้ว 5ส เป็นชื่อที่แปลงมาจากหลักการ 5 – S ของญี่ปุ่น ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีชื่อสะกดภาษาญี่ปุ่นขึ้นต้นด้วย อักษร S ทั้งสิ้น โดยกิจกรรม 5ส เป็นแนวความคิดจัดการความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น อันเป็นการเพิ่มผลิตภาพและเป็นเทคนิคที่ใช้เพื่อสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมที่มีคุณภาพในองค์กร

ในการจัดกิจกรรม 5ส เพื่อให้เกิดการทำงานสัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพ จะประกอบด้วย ส 5 ประการ ดังนี้

1. สะสาง คือ การแยกของที่จำเป็นออกจากของที่ไม่จำเป็น และขจัดของที่ไม่จำเป็นออกไป
2. สะดวก คือ การจัดวางหรือจัดเก็บสิ่งของต่าง ๆ ในสถานที่ทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อความสะดวก ปลอดภัย ทั้งยังคงไว้ซึ่งคุณภาพ ประสิทธิภาพในการทำงาน
3. สะอาด คือ การทำความสะอาด เครื่องมือ อุปกรณ์ และสถานที่ทำงาน
4. สุขลักษณะ คือ การรักษามาตรฐานการปฏิบัติ 3ส แรกที่ดีไว้ ค้นหาสาเหตุต่าง ๆ เพื่อยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้น
5. สร้างนิสัย คือ การปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ จนกลายเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองโดยอัตโนมัติหรือเป็นประจำ

วิธีการดำเนินการกิจกรรม 5ส.

1. สะสาง (Seiri) มีหลักในการดำเนินการ ดังนี้
 - 1.1 บนโต๊ะ ชั้น บริเวณที่ทำงานมีของที่ไม่จำเป็นหรือไม่ แยกของที่ไม่จำเป็นออกไป
 - 1.2 ที่ทำงานคับแคบหาของไม่เจอ เสียเวลาค้นหาหรือไม่ แยกของที่ไม่ค่อยใช้ออกไป
 - 1.3 มีวัสดุอุปกรณ์มากเกินความจำเป็นหรือไม่ แยกของที่เกินจำเป็นออกไป
 - 1.4 เกิดความสูญเปล่าหรือไม่ มีของเฉพาะใช้เท่านั้น
 - 1.5 ต้องมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีเฉพาะของที่จำเป็นใช้งานเท่านั้น (Only necessary things at the workplace)
2. สะดวก (Seiton) มีหลักในการดำเนินการ ดังนี้
 - 2.1 มีการจัดเก็บแยกประเภท เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความรวดเร็ว ปลอดภัยและคงไว้ซึ่งคุณภาพหรือไม่
 - 2.2 มีชั้นวางมีป้ายบอก ที่ของมีป้ายติด และมีตารางแสดงตำแหน่งการจัดวางสิ่งของหรือไม่ มีการกำหนดทางเดินและกำหนดที่วางชัดเจนหรือไม่

2.3 มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นในสถานที่ทำงานบ่อยหรือไม่ หากของไม่ค่อยพบใช้ใหม่ จัดให้เป็นระเบียบในที่เก็บของ

2.4 มีที่สำหรับของทุกสิ่งและของทุกสิ่งต้องอยู่ที่ของมัน (A place for everything and everything in its place)

3. สะอาด (Seiso) มีหลักในการดำเนินการ ดังนี้

3.1 อุปกรณ์สำนักงาน คอมพิวเตอร์ มีฝุ่น สนิม คราบน้ำมันหรือไม่

3.2 มีการทำความสะอาดอุปกรณ์สำนักงาน ก่อนหลแหล่งการใช้งานทุกครั้งหรือไม่

3.3 มีการมอบหมายให้พนักงานแต่ละคนรับผิดชอบทำความสะอาดอุปกรณ์หรือไม่

3.4 สถานที่ทำงานโดยรวมสะอาดปราศจากฝุ่นและหยากไย่หรือไม่

3.5 มีการทำความสะอาดครั้งใหญ่ประจำปีหรือไม่

3.6 การทำความสะอาดคือการตรวจสอบ (Cleaning is inspection)

4. สุขลักษณะ (Seiketsu) มีหลักในการดำเนินการ ดังนี้

4.1 ขจัดสาเหตุของฝุ่นละออง คราบน้ำมัน และมลภาวะต่าง ๆ ได้หรือไม่

4.2 ป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ มีขนาด และอยู่ในระดับเหมาะสมกับสายตาหรือไม่

4.3 มีการกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติ เพื่อรักษามาตรฐานความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานหรือไม่

4.4 รักษามาตรฐานและปรับปรุงให้ดีขึ้น (Maintain present standards and aim at improvement)

5. สร้างนิสัย (Shitsuke) มีหลักในการดำเนินการ ดังนี้

5.1 ฝึกอบรมให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ และปลูกฝังทัศนคติที่ดีในการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน

5.2 ทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และระเบียบของหน่วยงาน

5.3 ผู้บังคับบัญชาทุกระดับต้องเป็นแบบอย่างที่ดี

5.4 สร้างทัศนคติที่ดีในที่ทำงาน (Positive work attitude)

นอกจากการสร้างบรรยากาศในการทำงาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สถานที่ทำงานสะอาด และเป็นระเบียบ เกิดภาพพจน์ที่ดี นำพาไปสู่ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจได้ ยังมีแนวทางการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน โดยมุ่งให้บุคลากรของหน่วยงาน สามารถสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวทางที่หน่วยงานต้องการ และเกิดความก้าวหน้าในวิชาชีพตามสายงานที่ปฏิบัติหน้าที่ อีกทั้งคาดหวังว่าบุคลากรจะสามารถนำไปปฏิบัติงานแทนกันได้ โดยการส่งเสริมให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) หรือจัดทำเอกสารที่แนะนำวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน (Standard Operating Procedure: SOP) ซึ่งเป็นคู่มือสำคัญที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีทิศทางเดียวกัน สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง อีกทั้งสามารถนำไปประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ การเขียนผังกระบวนการ (Process Flow Diagram) ประโยชน์คือ แสดงลำดับขั้นตอนของ

กระบวนการปฏิบัติงาน แสดงความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในกระบวนการปฏิบัติงาน ช่วยให้การ จัดหาเอกสาร ทำได้ง่ายขึ้น อ่านเข้าใจง่าย ทำให้เห็นภาพรวมของการปฏิบัติงาน ถือได้ว่าการจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถลำดับขั้นตอนการทำงานได้ง่าย ไม่สับสน ป้องกันการ ทำงานผิดพลาดหรือไม่สม่ำเสมอ การปฏิบัติงานเป็นไปตามวิธีการเดียวกัน และสามารถใช้เป็นเกณฑ์การ ควบคุม ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานได้

การปฏิบัติด้านการเงินถือเป็นการบริการในรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวก ให้กับบุคคลในหน่วยงานพึงพอใจ เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

บริการ ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2546 ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปฏิบัติ รับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือการกระทำที่เปลี่ยนไปด้วยความ ช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมาก มักจะเรียกร่องขอรับบริการบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

ขจรจิตร ชำรงวิศวะ และคณะ (2558, หน้า 18) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับใช้ การให้ความสะดวก เป็นการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการนั้นอาจมีการใช้ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ หรืออาจเป็นการกระทำล้วน ๆ ก็ได้ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การบริการหมายรวมถึงแต่การกระทำที่อำนวยความสะดวกในลักษณะที่เป็นนามธรรม ล้วน ๆ

การบริการ เป็นสิ่งสำคัญ เพราะงานบริการ คือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินการใด ๆ ที่ปราศจากการบริการ ไม่ว่าจะ เป็นภาคราชการและภาคธุรกิจ เอกชน ย่อมเกี่ยวข้องกับบริการทั้งสิ้น การที่จะพัฒนาคุณภาพการบริการนั้น จะต้องร่วมแรงร่วมใจ ทำพร้อมกันทั้งองค์กร ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนภายในองค์กรจะต้องตระหนักถึง ความสำคัญและให้ถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน เพื่อพิจารณาความสำคัญของงานบริการที่แท้จริง ซึ่งสามารถพิจารณาได้ 2 ด้าน ได้แก่ 1) การบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร และ 2) ถ้าบริการที่ไม่ดีจะเกิด ผลเสียอย่างไร

การบริการที่ดีนั้น มักจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดี คือเกิดความคิด ความรู้สึกดีทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทิศทางบวก คือ ชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ เกิดความนิยมใน หน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการซ้ำอีกในครั้งถัดไป ความรู้สึกดีในทิศ ททางบวกนี้ถือว่าเป็นตัวสร้างให้เกิดความประทับใจ นำไปสู่การบอกกล่าวไปยังผู้อื่นและสามารถที่จะ แนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น เกิดความรู้สึกที่ภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

การบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ไม่ดี ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงาน ที่ให้บริการเป็นไปในทิศทางลบ คือ เกิดความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ รังเกียจตัวผู้ให้บริการ มีความ เสื่อมศรัทธาต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เกิดความผิดหวังและไม่อยากหรือยินดีที่จะมาใช้บริการอีก

เกิดความไม่ประทับใจในทางที่ไม่ดี ไม่บอกกล่าวแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ และพูดหรือกล่าวถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ดี สีหน้า แววตาท่าทาง และคำพูดที่เป็นมิตร ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ล้วนคาดหวังว่าจะได้รับการต้อนรับด้วย อุตสาหกรรมที่ดีจากผู้ให้บริการทั้งสิ้น ดังนั้นการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่เกิดจากการกระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การที่จะให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

B.M. Verma (อ้างถึงใน เกล้าพิระ นวะระภา, 2553) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่ดี ส่วนหนึ่งจะ ขึ้นกับการเข้าถึงบริการและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ความเพียงพอของการบริการ ที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่กับความต้องการเพื่อพิจารณาขอรับบริการ ซึ่งต้องเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง มีสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่ง บริการ ที่ผู้รับบริการสามารถยอมรับได้ ความสามารถของผู้รับบริการ (Culpability) ในการเสียค่าใช้จ่าย สำหรับการบริการนั้น ๆ การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งรวมถึงการยอมรับ ลักษณะผู้ให้บริการด้วย สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 13-14) ได้กล่าวว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงาน ที่กระทำ หรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม วิธีการที่หลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับการ ช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการ จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ จิตตินันท์ นันท ไพบูลย์ (2551, หน้า 13) ให้ความหมายของคำว่า การบริการ (Service) โดยทั่วไป คือ การให้ความ ช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ทศนาภรณ์ จิราธิกษ์ (2556, หน้า 10) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ

ตามหลักการการให้บริการแบบครบวงจร โดยมากจะเป็นการให้บริการเชิงรุกที่จะต้องเป็นไป ตามการ ดังแนวคิดของ ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

1. ยึดการตอบสนองความต้องการ ความจำเป็นของผู้รับบริการ โดยเป้าหมายการบริการ ของหน่วยงานเชิงรับ เน้นการให้บริการที่ถูกต้องตามระเบียบแบบแผนและลักษณะที่เป็นไปในทิศทางที่ ก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ว่า การจะให้บริการได้นั้น จะเริ่มขึ้นก็ ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการเสียก่อน มากกว่าการรับรู้ว่าจะต้องทำนั้น คือมีหน้าที่ของคนที่จะต้อง จัดบริการให้แก่ผู้รับบริการ ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับ ซึ่งการกำหนดระเบียบปฏิบัติที่มี ลักษณะเน้นในเรื่องของการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม ทำให้การติดต่อกิจการต้องใช้เวลา แยกสาร หลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายชั้นตอน ซึ่งบางครั้งก็เกินกว่าความจำเป็น เจ้าหน้าที่คิดว่าตนเองมีอำนาจที่จะบันดลผลได้เสียแก่ผู้รับบริการ การดำเนินความสัมพันธ์ต่าง ๆ ระหว่างกันจึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน นำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึก

ไม่พอใจเมื่อผู้มาขอรับบริการแสดงความเห็นที่แตกต่างหรือโต้แย้ง เป็นต้น ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการครบวงจร คือต้องมุ่งเน้นประโยชน์ของผู้มารับบริการ เป็นสำคัญ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ต้องตระหนักเสมอว่า การบริการเป็นภาระหน้าที่ของตนที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง คือต้องให้ครอบคลุมรับบริการทุกคนที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการ การที่จะกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจ จำเป็นต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักเสมอ และควรให้ผู้รับบริการได้รับการอย่างสะดวกและรวดเร็ว และต้องเข้าใจว่าผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลอย่างเต็มที่เช่นตน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันระหว่างกันอยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของการให้บริการ คือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นของระบบ ซึ่งเป็นเรื่องสามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ เกิดจากขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานนำเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือ ระบบนั้นจะถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันอย่างเสรี ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในการพัฒนาการให้บริการที่รวดเร็วมากขึ้น โดยการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีทัศนคติ ความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญ ความกระตือรือร้น กล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจ การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น ปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนที่ชัดเจน ใช้เวลาในการให้บริการที่น้อยที่สุด การพัฒนาและเทคโนโลยีต่าง ๆ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ เพื่อให้พร้อมต่อการให้บริการ พัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้กระบวนการการให้บริการสามารถดำเนินการอย่างต่อเนื่องและไปได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้บริการต้องสำเร็จเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งถือว่าเป็นเป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง กล่าวคือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการต้องเป็นไปตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ควรบริการให้แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงหนึ่งหรือสองครั้ง หรือถ้าหากเห็นว่าสิทธิประโยชน์นั้นผู้รับบริการควรจะได้รับบริการ ก็ควรจะแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายสำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาเชิงรุก เนื่องจากบางที่ผู้ขอรับบริการอาจมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ นำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจที่ตรงกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น เต็มใจมารับบริการเรื่องอื่น ๆ อีก ความกระตือรือร้นถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะนำไปสู่ความเชื่อ ศรัทธาของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ คือการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร นอกจากการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย และระเบียบแบบแผนของหน่วยงานเป็นสำคัญ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย สิ่งเหล่านี้ล้วนเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของพนักงานซึ่งถือเป็นสิ่งที่สำคัญ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม ถือเป็นเป้าหมายในการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อบุคคลผู้มาติดต่อขอใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม จะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ ทำให้การสื่อสาร การทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการจะเกิดขึ้นได้ โดยการพัฒนาทัศนคติของเจ้าหน้าที่ให้เกิดความเข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการ และเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการเสมอเหมือนสิทธิและศักดิ์ศรีเหมือนตน

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการโดยเสมอภาคกัน การให้บริการในทุก ๆ ครั้งต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลสำเร็จสมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม ต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในทุก ๆ โอกาสที่จะได้รับบริการด้วย

การสื่อสาร เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการที่ดี เพื่อให้การให้บริการประสบผลสำเร็จ ขึ้นอยู่กับ การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการด้วยกัน

วารสาร ตระกูลสฤณี (2549, หน้า 28-29) การติดต่อสื่อสารที่ดี (good communication) ในการทำงานโดยทั่วไป จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดข้อมูล ข้อความ ความรู้ อารมณ์ ความรู้สึก ในบางครั้งอาจ ต้องหาวิธีหยั่งถึง ความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ประเมินแนวทางในการสื่อสาร วิธีการถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์หรือสื่อมวลชน เป็นต้น

การสื่อสารที่เป็นคำพูด ผู้พูดต้องใช้ศิลปะในการพูด ถ้าเป็นการเขียนต้องใช้ศิลปะในการเขียน ไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียน ย่อมมีอิทธิพลต่อการสื่อสารทั้งสิ้น การสื่อสารที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน การติดต่อสื่อสารและการเลือกใช้วิธีในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมี 2 วิธีคือ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการและการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (formal communication) หมายถึงการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดไว้อย่างชัดเจน มีลายลักษณ์อักษรที่บ่งบอกระเบียบวิธีการ เช่น ใบสมัครงาน คำสั่ง หรือจดหมายของทางราชการ เป็นต้น ผู้บังคับบัญชาควรใช้การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ เมื่อเป็นงานที่เป็นพิธีการ และต้องหาหลักฐานบันทึกไว้

การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (informal communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่เกิดจากความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นการส่วนตัวส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบเป็นกันเอง เช่น การทักทายปราศรัยพูดคุยกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือการพูดคุยระหว่างเพื่อนร่วมงานเหมาะสำหรับการติดต่อสื่อสารที่ต้องการความเร่งด่วน

รูปแบบการติดต่อสื่อสารในองค์กร การติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารดังกล่าว มี 3 รูปแบบ คือ

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (downward communication) เป็นลักษณะการติดต่อตามสายบังคับบัญชาจากบนมายังฐานล่าง เป็นการสื่อสารแบบดั้งเดิม (classic theory) มักเป็นการสื่อสารทางเดียว โดยมากเป็นเรื่องการสั่งการ และการบังคับบัญชาให้ปฏิบัติ หรือให้ทำตามระเบียบข้อบังคับ นโยบาย แผ่นป้ายประกาศ จดหมายเวียนแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (upward communication) เป็นลักษณะการติดต่อสนองตามการติดต่อของผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีรีตอง คือ ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา รายงานผลการปฏิบัติงาน ความคิดเห็น ขอร้องทุกข์ ข้อหาหรือ เพื่อเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

3. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน (horizontal communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน เช่น พนักงานกับพนักงาน หรือหัวหน้าฝ่ายกับหัวหน้าฝ่าย เป็นต้น ส่วนใหญ่การติดต่อสื่อสารประเภทนี้ มักจะไม่มีพิธีการ ทำให้ง่ายแก่การเข้าใจ สะดวก รวดเร็ว และมักเป็นการสื่อสารสองทาง คือมีการพูดคุยโต้ตอบกันทั้งสองฝ่าย ทำให้เกิดความสนิทสนม

เวลา เป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญสำหรับทุกคน เพราะเวลามีลักษณะที่พิเศษ คือ เป็นทรัพยากรที่ใช้แล้วหมดไป ไม่สามารถย้อนกลับหรือสามารถที่จะซื้อเพิ่มได้ หามาชดเชยหรือทดแทนอีกไม่ได้ เวลาจึงมีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์ทุกคนตั้งแต่แรกเริ่ม กล่าวคือ ตั้งแต่เกิด แก่ เจ็บ ตาย โดยไม่มีใครหลีกเลี่ยงได้แม้แต่คนเดียว ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ คุ่มค่ามากที่สุด คุณค่าในเรื่องของเวลาของแต่ละคนไม่เท่ากัน แต่ในทางกลับกันประสิทธิภาพ ของการบริหารเวลาในแต่ละองค์กรนั้นถือเป็นเรื่องใหญ่ เพราะสามารถชี้วัดถึงความสำเร็จของธุรกิจนั้น และเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องเรียนรู้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ทฤษฎีการบริหารเวลาหรือที่เรียกว่า Time Management Priority ได้บอกไว้ว่าในงานแต่ละประเภท แต่ละชิ้นงาน จะใช้เวลาในการทำไม่เท่ากัน และผลลัพธ์ที่ได้จากงานก็แตกต่างกันออกไป ดังนั้นจึงควรวิเคราะห์ให้ดีกว่างานแต่ละอย่างแต่ละชิ้น แบบไหนใช้เวลาทำน้อยแต่ได้ผลตอบแทนที่มากกว่าก็ควรที่จะเลือกทำสิ่งนั้นก่อนเป็นอันดับแรกสุด เกซม แก้วยาศรี (2548, หน้า 12-13) ได้กล่าวถึงระบบการบริหารเวลาไว้ 3 ประการ คือ 1) กำหนดความสำคัญ (Set Priorities) ผู้บริหารต้องระบุงาน พิจารณาภารกิจต่าง ๆ ที่จะต้องทำทั้งหมดในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ว่ามีความสำคัญมากน้อยอย่างไร มีวัตถุประสงค์อะไร แล้วตัดสินใจว่าควรทำงานไหนก่อนหรือหลัง มาพิจารณาความสำคัญของกิจกรรมนั้น เป็น A หมายความว่า มีความสำคัญมากต้องทำก่อน B หมายความว่า มีความสำคัญ แต่ถ้ามีเวลาก็ควรทำ และ C ถ้าไม่ทำขณะนั้นก็ไม่เป็นไร ทำงานอื่นเสร็จก่อนแล้วค่อยทำก็ได้ 2) การ

วางแผน (Planning) หลังจากพิจารณาความสำคัญของกิจกรรมแล้ว ต้องมาวางแผนในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย คือ ลำดับงานที่จะทำ (The Sequence) ยึดหลัก 4 W (Who, What, Where, and When) โดยพิจารณางานที่มีความสำคัญทั้งหมดก่อนว่าจะทำงานใดก่อนและหลัง ทรัพยากรทางการบริหารที่ต้องการ เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ต้องการใช้ในการทำงานตามแผนที่ตั้งไว้ และการติดตามผล เพื่อให้ทราบว่างานที่กำหนดไว้เป็นไปตามแผนใหม่ งานไหนมีปัญหาหรือมีความก้าวหน้าอย่างไร อาจได้จากการสังเกต หรือสัมภาษณ์ หรือการดูรายงานการประชุม เป็นต้นและแผนสำรอง

3) การปฏิบัติตามตารางเวลาที่กำหนด (Protection Schedule Time) คือการปฏิบัติงานตามตารางเวลาที่ได้กำหนดไว้ในแผน ซึ่งผู้บริหารต้องรู้จักคำว่า “ไม่” หรือรู้จักที่จะปฏิเสธงานเฉพาะหน้าที่ไม่มีความจำเป็นเร่งด่วน ดังนั้นการเรียงลำดับความสำคัญของงานถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง การฝึกฝนตั้งเป้าหมายสูงสุดในแต่ละสัปดาห์จะช่วยให้เราใช้พลังงานและเวลาได้คุ้มค่ากับสิ่งที่จำเป็นต้องงานของเราจริงๆ เป็นอันดับแรก ซึ่งถ้าหากมีเวลาจำกัดก็ควรเลือกทำเป้าหมายที่มีความสำคัญและเกิดประโยชน์มากที่สุดก่อน แล้วค่อยใช้เวลาในส่วนเหลือในการเคลียร์งานลำดับถัด ๆ มา เพื่อให้เกิดคุณภาพของงาน (Quality) และปริมาณของงาน (Quantity) Millet (1954 อ้างถึงใน มรกต ศรีสมทรง, 2559, หน้า 2) ได้ให้ความหมายคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจาก การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างทันเวลา (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

การทำงานในแต่ละวันเกิดปัญหาขึ้นเสมอ ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นจะมีความสำคัญมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเบี่ยงเบนไปจากวัตถุประสงค์ที่ต้องการมากน้อยเพียงใด ปัญหาบางครั้งจะเกิดที่คน บางครั้งเกิดจากระบบ หรือบางครั้งเกิดเนื่องจากขาดแคลนวัตถุดิบในการผลิต อนึ่ง ในเรื่องการวางแผน การกำหนดเป้าหมาย การกำหนดวัตถุประสงค์ และการจัดบุคลากรล้วนต้องมีการตัดสินใจ การแก้ปัญหาเป็นการกระทำต่ออดีต ส่วนการตัดสินใจเป็นการกระทำต่ออนาคต ดังนั้น การแก้ปัญหาและการตัดสินใจจึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นในการทำงานทุกระดับ (นฤมล สุ่นสวัสดิ์, 2549)

ความหมายของปัญหา คำว่าปัญหา (Problem) เป็นความแตกต่างระหว่างเป้าหมายที่ต้องการกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน เช่น หน่วยงานหนึ่ง ต้องการเพิ่มผลผลิตให้ได้มากกว่าปีที่แล้ว ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 แต่สามารถเพิ่มผลผลิตได้เพียงร้อยละ 25 เท่านั้น ปัญหาของตัวอย่างนี้มี 2 ชั้น คือ ชั้นแรก ปัญหา คือ ความต้องการที่จะเพิ่มผลผลิตให้ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ชั้นที่สอง เมื่อปฏิบัติงานแล้วสามารถเพิ่มผลผลิตได้ร้อยละ 25 ยังคงมีปัญหาได้ไม่ครบตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

Aldag and Kazuhara (2001 อ้างถึงใน นฤมล สุ่นสวัสดิ์, 2549, หน้า 351) ได้อธิบายว่า ปัญหา (Problem) หมายถึง อุปสรรคหรือข้อขัดข้อง ที่ทำให้การดำเนินงานไม่ไปสู่จุดหมายปลายทางที่กำหนดไว้ อย่างกรณีข้างต้น มีอุปสรรคต่าง ๆ ทำให้การเพิ่มผลผลิตขาดไปจากเป้าหมาย อาจกล่าวอีกนัยหนึ่งตามแนวคิดของ Dalton, Hayle, and Gand (2000 อ้างถึงใน กันตนา เพิ่มผล, 2552, หน้า 269) ที่นิยามคำว่า ปัญหา ว่าหมายถึง ปริศนาที่มองหาคำตอบ ไม่ว่าจะปัญหาจะเป็นขององค์กรหรือส่วนตัว ก็อาจ

นิยามว่าเป็นเรื่องราวที่ยังไม่ได้จัดให้ลงตัว ยังระส่ำระสาย ยังต้องการหนทางในการจัดการให้มีประสิทธิผล ปัญหามองเห็นชัดเมื่อเปรียบผลที่คาดหวังกับผลที่เป็นจริง ช่องว่างก็คือปัญหาที่ต้องการการแก้ไขโดยอาศัยการตัดสินใจ การแก้ปัญหาเป็นการรวบรวมและประเมินผลข้อมูล เพื่อแก้ไขข้อขัดแย้ง ประกอบการตัดสินใจเมื่อแก้ไขปัญหาให้ตกไป ก็คือขจัดความขัดแย้งหรือความพ้องสิ่งที่ขาดให้หมดไป กล่าวคือ ขจัดความขัดแย้ง หรือความพ้องสิ่งที่ขาดให้หมดไป (Oborn & Schermerhorn, 1997 อ้างถึงใน กันตนา เพิ่มผล, 2552, หน้า 270)

ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัญหาคือ อะไรที่ต้องการให้มีหรือคาดหวังให้เป็นไปตามเป้าหมายแล้วมันไม่มี ไม่เป็นไปตามนั้น อีกนัยหนึ่งคือปัญหาเป็นช่องว่างระหว่างเป้าหมายที่ต้องการกับสภาพความเป็นจริงของปัจจุบัน

การเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับปัญหา ไม่ว่าจะปัญหาใด ๆ ก็ตาม เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นแล้ว ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอ คือ

1. ปัญหาที่แท้จริงคืออะไร เป็นปัญหาจริง ๆ หรือมันเป็นเพียงความรู้สึก ความคิดเห็น ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหานั้น มีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด หรือไม่รู้ว่ามีปัญหา รู้ว่ามีแต่ไม่รับรู้ หรือรู้ว่ามีปัญหาแต่ไม่แก้ไข หรือรับว่ามีปัญหาแต่เกียจกันแก้ไข

2. ปัญหาเกิดขึ้นได้อย่างไร เป็นปัญหาที่มักจะเกิดขึ้นบ่อย ๆ หรือเกิดขึ้นบางครั้งเท่านั้น หรือมีมานานแล้วปล่อยปละละเลย ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาร่วมกันของคนในองค์กร หรือเป็นปัญหาเฉพาะของบางคนเท่านั้น

3. ปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นปัญหาเล็กน้อย หรือเป็นปัญหาวิกฤตหรือไม่ ควรจะแก้ปัญหาทั้งหมด หรือแก้ปัญหาเพียงบางส่วนก่อนก็ได้ รู้หรือไม่ว่าจะเริ่มแก้ปัญหาตรงไหนก่อน หาสาเหตุได้ไหม และมีความรู้วิธีแก้หรือไม่

4. ต้องการอะไรในการแก้ปัญหานั้น ส่วนมากมักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ถ้าแก้ไขปัญหาแล้วต้องหาวิธีป้องกันด้วย

ในการแก้ปัญหา มีหลักการที่ทุกคนในองค์กรต้องถือปฏิบัติร่วมกัน เพื่อส่งผลการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ หลักการแก้ปัญหามี 12 ประการ ดังนี้

1. ทุกฝ่ายต้องช่วยหาทางแก้ไข ทุกคนในหน่วยงานต้องร่วมมือ ร่วมใจกัน ไม่ปล่อยเป็นภาระของใครคนใดคนหนึ่ง

2. ช่วยกันค้น ช่วยกันเปิดเผย ช่วยกันค้นหาว่ามีปัญหาอะไรบ้าง เกิด ณ ที่ใด แล้วเปิดเผยออกมา

3. คนที่ค้นพบปัญหา จะได้รับคำชมเชย คนที่หาทางแก้ไขปัญหา ก็ได้รับความชื่นชม

4. เมื่อมีมติหรือรู้ทางแก้ไขปัญหาแล้ว ทุกคนต้องช่วยร่วมแรงร่วมใจในการแก้ไข คนที่ไม่มีส่วนร่วมต้องถูกต้อว่า

5. ถ้าพูดว่า มีปัญหา ยอมรับ แล้วหาทางแก้ ไม่ใช่ปกปิด ซุกไว้ใต้พรม หรือนั่งทับไว้

6. ยอมรับปัญหา แล้วหาทางแก้ไข ช่วยกันออกความคิด หาทางออก หาทางเลือกเพื่อขจัดปัญหา

7. ไม่โทษหน่วยงานอื่น คูที่หน่วยงานของตนก่อนว่า เป็นต้นเหตุหรือไม่ ขณะเดียวกันไม่โทษหน่วยงานอื่น ไม่กล่าวโทษคนอื่น มีความเห็นอกเห็นใจ ให้อภัยแล้วร่วมมือร่วมใจจัดปัดเป่าปัญหา

8. ตอบสนองหน่วยงานถัดไป โดยการส่งมอบผลงานคุณภาพแก่หน่วยงานถัดไป เรียนรู้ว่าหน่วยงานต่อจากตนมีความต้องการ ความจำเป็นอะไร ทำให้ได้ตอบสนองความต้องการนั้น

9. อาศัยข้อมูล ข้อเท็จจริง โดยการใช้ 5W 2H (What, Where, When, Why, Who, How much, How many)

10. ทำตามวงจรเดมิ่ง หรือวงจร 4ป (Plan-แปลน, Do-ปฏิบัติ, Check-ประเมิน, Act-ปรับ) ในการวางแผน ในการแก้ปัญหา

11. เมื่อได้ข้อสรุปแล้ว ทำเป็นมาตรฐาน แล้วทำตามมาตรฐานนั้น

12. หาทางปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทุกอย่างมีทางดีขึ้นกว่าเดิมเสมอ วันนี้ดีกว่าวันวาน พรุ่งนี้มีทางดีกว่าวันนี้

ขั้นตอนในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน พรรณวดี สุทธิภักดี (2541, หน้า 8) ในการปรับปรุงคุณภาพงาน สามารถประยุกต์จากหลักธรรมอริยสัจ 4 สามารถแบ่งเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ค้นหาปัญหาในงาน โดยการระบุตัวปัญหา เลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดมาแก้ไข

ขั้นตอนที่ 2 สำนวสสภาพปัจจุบันของปัญหา (ข้อมูล) โดยทำความเข้าใจสภาพปัจจุบันของปัญหาโดยการเก็บข้อมูล จำแนกแยกแยะประเด็นของปัญหา และกำหนดเป้าหมาย

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา โดยหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน วิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา กำหนดแนวทางแก้ไขที่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ 4 ลงมือแก้ไข โดยดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 5 ประเมินผล โดยการเก็บข้อมูลหลังการแก้ไข

ขั้นตอนที่ 6 จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานและจัดตั้งการควบคุม โดยนำวิธีการแก้ไขที่ได้ผลแล้วมาจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน กำหนดวิธีการติดตามควบคุมมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 7 กำหนดกิจกรรมปรับปรุงงานเรื่องต่อไป โดยพิจารณาปัญหาที่ยังเหลืออยู่ในหน่วยงานมาปรับปรุง

การสร้างมาตรฐานการบริการที่มีประสิทธิภาพ

บุคลากร คือส่วนหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความก้าวหน้าขององค์กร ดังนั้นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนา เริ่มจากการพัฒนาให้สามารถทำงานเพื่อตอบสนองนโยบายขององค์กรได้ และการพัฒนาให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงพฤติกรรมในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งไม่มีบุคลากรคนไหนในองค์กรที่ต้องทำหน้าที่ของตนเองโดยไม่มีประสานงานกับคนอื่น ๆ เลย ดังนั้นสิ่งสำคัญอีกเรื่องที่จะประสบผลสำเร็จคือ ต้องมีความสามารถในการอยู่ร่วมกับคนอื่น ๆ ได้ ไม่ว่าจะ

เพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า ประชาชน ศิวฤทธิ พงศกรรังศิลป์ (2547, หน้า 327-330 อ้างถึงใน พงษ์ลดา คงหอม 2550, หน้า 12) กล่าวไว้ว่า องค์กรใดที่มีการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐ ซึ่งมีลักษณะผูกขาดลูกค้า หรือผู้ใช้บริการไม่มีช่องทางอื่นที่จะใช้บริการต้องใช้บริการด้วยความจำใจ ประชาชนจะไม่มีเชื่อมั่นในองค์กร อย่างไรก็ตามผู้บริการสามารถควบคุมมาตรฐานการบริการที่มีประสิทธิภาพได้ด้วยการพิจารณาจากต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หากมีบริการดีและมีประสิทธิภาพย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ลดลงด้วย ดังนั้นในการพัฒนาเสริมสร้างมาตรฐานการบริการ ผู้บริหารต้องกำหนดนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการวางมาตรฐานการบริการ ฝ่ายบริการกำหนดรูปแบบการให้บริการและมาตรฐานการบริการของตนเองให้สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหาร ฝึกอบรมพัฒนาพนักงานอย่างสม่ำเสมอ พัฒนาระบบตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ จัดตั้งศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ และสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน เช่นการให้รางวัล พนักงานดีเด่นหรือบริการดีเด่น เป็นต้น สมใจ ลักษณะ (2548, หน้า 262-263) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรม การงาน อย่างราบรื่น ครบถ้วน ประหยัดเวลา ใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเสียเปลืองน้อยที่สุด บุคคลที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นบุคคลที่พึงปรารถนาในสังคมที่เขาเป็นสมาชิก และในองค์กรที่เขาปฏิบัติหน้าที่การเงิน การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานมีเป้าหมายความสำเร็จอยู่ที่การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใดขึ้นกับประสิทธิภาพของคนและองค์กร ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของคนและองค์กรจะต้องดำเนินไปพร้อมกัน

การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) คือ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่มีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีกระบวนการเสริมสร้างความเจริญเติบโต และควมมีประสิทธิภาพของคนและองค์กรอย่างถาวร การพัฒนาที่ยั่งยืนจัดเป็นกลไกที่มั่นคงที่มีอยู่ในองค์กร เป็นกลไกที่มีรากฐานฝังลึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้นองค์กรต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ เพื่อเอื้อต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน เช่น 1) องค์กรมีนโยบาย อุดมการณ์ และปณิธานที่มั่นคงในความมุ่งมั่นต่อการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและยึดหลักการมีประสิทธิภาพในการทำงาน 2) องค์กรใช้รูปแบบกระบวนการวางแผนและการจัดการที่เน้นผลลัพธ์เป็นหลัก 3) ทุกฝ่ายในองค์กรรับผิดชอบแสวงหาวิธีการปฏิบัติงานที่จะทำให้บรรลุผลลัพธ์ได้สูงสุด แก้ปัญหาข้อบกพร่องของการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของคนและขององค์กร 4) มีการติดตามประเมินผลประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการทำงาน และใช้เพื่อการจูงใจให้คนให้โทษแก่บุคลากร ผลการประเมินจะช่วยให้เกิดการตื่นตัวพัฒนาตนเองพัฒนางานอยู่เสมอ โดยวิธีที่สำคัญในการเสริมสร้างองค์กรให้มีการพัฒนาที่ยั่งยืน ประการแรก การเสริมสร้างขีดความสามารถในการเรียนรู้ขององค์กร ปันรส มาลากุล ณ อยุธยา (2543, หน้า 95-97) ให้แนวคิดเรื่องการเสริมสร้างขีดความสามารถในการเรียนรู้ขององค์กรไว้ว่า การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาจะเป็นเครื่องมือช่วยให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาอย่างถาวรยั่งยืน องค์กรควรดำเนินการ 1) ใช้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเชิงกลยุทธ์ คือให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเลือกวิธีการให้เข้ากันนโยบาย วัตถุประสงค์ และประเมินผลตามแผนที่ตั้งไว้ ซึ่งจะทำให้พนักงาน

ต้องเรียนรู้งานอยู่เสมอ เพื่อเชื่อมโยงนโยบายไปสู่กระบวนการปฏิบัติ และเชื่อมโยงความคิดกับการปฏิบัติ

2) จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเชื่อมโยงกับการพิจารณาความดีความชอบที่เน้นผลงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรต้องเรียนรู้เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ 3) โครงสร้างขององค์กร ควรจัดเพื่อให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ควรมีโครงสร้างองค์กรที่เป็นแนวราบ (Flat) และยืดหยุ่น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในองค์กร สามารถสื่อสาร ถ่ายโยงความคิด เรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อที่จะสามารถปรับแก้กระบวนการการปฏิบัติงานได้โดยสะดวกขึ้น 4) จัดช่องการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันและกันในองค์กรให้ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว เช่น จัดระบบสารสนเทศใหม่ ๆ ทางอินเทอร์เน็ตให้สามารถส่งข้อมูลความรู้แนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน การส่งเสริมให้มีการประชุมปรึกษาหารือระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นต้น 5) ส่งเสริมการเรียนรู้ระหว่างส่วน ฝ่าย และระหว่างองค์กร ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันไปดูงาน เยี่ยมเยียน ปรึกษาหารือ จนถึงแลกเปลี่ยนบุคลากร เป็นต้น 6) ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนได้พัฒนาตนเองจากแหล่งพัฒนาในองค์กร นอกองค์กร ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน 7) จัดระบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เป็นทีม เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ ทักษะในการทำงานระหว่างกันและกัน 8) สร้างค่านิยมที่เน้นผลงาน ความรู้ ความสามารถ พัฒนาการ และการทำงานร่วมกันเป็นทีม ประการที่สอง การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน Bowditch and Buano (1990, pp. 270-271) ได้กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตของการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) เชื่อว่าเมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น จะเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรรักองค์กร พอใจต่อสภาพงานและเต็มใจที่จะเรียนรู้ พัฒนาการทำงานหรือปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีแนวการดำเนินงานที่สำคัญ 6 ข้อดังนี้ 1) ให้ผลตอบแทนที่เพียงพอยุติธรรม 2) สภาพแวดล้อมในองค์กรถูกจัดให้เกิดความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะอนามัย 3) ส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของบุคลากร และใช้ทรัพยากรด้านบุคคลให้ตรงและเต็มความสามารถ 4) ให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนา และมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง 5) สร้างสังคมที่ดีในองค์กร ให้ผู้ร่วมงานได้มีปฏิสัมพันธ์ ความสัมพันธ์ที่ดี ได้รับการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน 6) มีรัฐธรรมนูญองค์กร (Constitutionalism) เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้ร่วมงาน จะเห็นได้ว่าการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานจะเน้นไปในด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ความรู้สึกของบุคลากร และผู้ร่วมงาน โดยอาศัยการจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การยอมรับทางสังคม และความมั่นคงก้าวหน้าในงาน เมื่อบุคคลเกิดความมั่นใจ มีความสุขความพอใจในเรื่องดังกล่าวแล้ว นั้นหมายถึงบุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ส่งผลเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Productivity) เพิ่มขึ้น ประการที่สาม การรู้จักวิธีการทำงาน วิธีการเป็นเทคนิคในการทำงานอย่างหนึ่งที่มุ่งสู่ความสำเร็จ คนที่ฉลาด จะมีวิธีการทำงานเป็นของตนเองเพื่อให้งานยากกลายเป็นงานที่ง่ายสำหรับตนเอง วิธีการในการทำงานสามารถแยกได้เป็นข้อ ๆ ดังนี้ 1) รู้จักวางแผนเป็น 2) รู้จักประหยัดทรัพยากร เช่น กำลังคน เวลา เงิน เป็นต้น 3) ควรเป็นเส้นตรงหรือทางลัดที่นำไปสู่วัตถุประสงค์ แต่เมื่อเกิดอุปสรรคปัญหาที่ต้องเลี่ยงไปใช้ทางอ้อม 4) รู้จักนำแบบอย่างที่ดีมาเลียนแบบ 5) รู้จักประยุกต์วิธีการที่คนอื่นนำมาใช้แล้วได้ผล นำมาปรับปรุง ดัดแปลงให้เข้ากับเหตุการณ์หรือสถานการณ์แต่ละเรื่อง 6) มีความคิดริเริ่ม 7) รู้จักพัฒนา เปลี่ยนแปลง วิธีการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น 8) วิธีการที่ดี

ต้องมีการประเมิน 9) วิธีการที่ดีย่อมต้องหลีกเลี่ยงอุปสรรค เช่นความขัดแย้งระหว่างคนหรือหน่วยงาน
10) วิธีการที่ดีต้องรอบคอบ มีรายละเอียด มีข้อมูล และข้อเท็จจริงมากที่สุด เพื่อมาประกอบการตัดสินใจ
ก่อนลงมือปฏิบัติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการค้นคว้าเกี่ยวกับผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของผู้วิจัยต้องการศึกษา คือการสำรวจ
ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานด้านการเงินในหน่วยงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัย
บูรพาปรากฏว่า พรพิมล พันธุ์เดช (2561) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงาน
การเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า สภาพปัจจุบัน และปัญหาของการให้บริการงานการเงินและ
บัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุบลราชธานี จัดลำดับความสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ 1) เอกสารเบิกจ่ายเงินไม่ถูกต้อง ครบถ้วน 2) เบิก
จ่ายเงินล่าช้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด 3) ขอข้อมูลทางการเงิน และหลักฐานเอกสารการเบิก
จ่ายเงินใช้เวลานาน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลน้อย ทราบข้อมูลช้า 4) บุคลากรให้ข้อเสนอแนะ และตอบ
คำถามในเรื่องกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ และแนวทางการปฏิบัติงานยังไม่ค่อยชัดเจน ส่วนแนวทางการ
พัฒนาการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ในคณะวิทยาการ
คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี คือ 1) ทบทวนวิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน 2) เพิ่มเติม
ช่องทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์งานการเงินและ บัญชี และ 3) บุคลากร ประสิทธิภาพการให้บริการ
งานการเงินและบัญชี จากความคิดเห็นของ ผู้รับบริการหลังการพัฒนาประสิทธิภาพ พบว่าดีขึ้นใน 4 ด้าน
คือ 1) ด้านกระบวนการ 2) ด้านข้อมูล ข่าวสาร และ 3) ด้านบุคลากร และความพึงพอใจของผู้รับบริการ
หลังการพัฒนาด้านบริการงานการเงินและบัญชี ผู้รับบริการ ในคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ มาก 3 ด้าน คือ
ด้านเอกสารเบิกจ่ายเงิน ด้านขั้นตอน การดำเนินงาน ด้านข้อมูลทางการเงิน และมากที่สุด 1 ด้าน
บุคลากร

มรกต ศรีสมทรง (2559) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง มาตรฐานในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่ามาตรฐานในการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายให้ถูกต้องตามระเบียบ
กระทรวงการคลัง ประกอบด้วย 3 ประเด็น คือ 1) คุณภาพการเบิกจ่าย 2) เอกสารที่ใช้ในการเบิกจ่าย
3) อุปกรณ์ สารสนเทศ โดยแต่ละประเด็นมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านความรู้ ความเข้าใจต่อ
มาตรฐานในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย พบว่า 1) มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบการเบิกจ่ายใน
ระดับปานกลาง 2) มีความเข้าใจในระบบการปฏิบัติงานการเบิกจ่ายใน ระดับมาก 3) มีความเข้าใจ
หลักการและขั้นตอนการเบิกจ่ายในระดับมาก 4) มีการจัดเนื้อหา คู่มือการ ปฏิบัติงานและการลำดับ
ขั้นตอนเป็นหมวดหมู่ชัดเจน ในระดับมาก และ 5) มีการกำหนดวงเงินและผู้มี อำนาจอนุมัติการจ่ายเงิน

ชัดเจนในระดับมาก และแนวทางการเบิกจ่ายที่มีมาตรฐานและประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา คือ 1) ควรจัดทำคู่มือการเบิกจ่ายแสดงขั้นตอน วิธีการ พร้อมเอกสารตัวอย่าง 2) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการ จัดทำเอกสารเบิกจ่ายมีการอธิบาย คำแนะนำและขั้นตอนการเบิกจ่ายให้แก่ผู้รับผิดชอบโครงการเพื่อให้ ผู้รับผิดชอบโครงการเข้าใจเอกสารเบิกจ่ายที่ถูกต้องตามระเบียบ 3) ควรมีระบบควบคุมกระบวนการ เบิกจ่ายให้มีความรัดกุมถูกต้อง 4) จัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบโครงการ 5) มี ระยะเวลาการเบิกจ่ายที่ชัดเจนในการกำหนดส่งเอกสารการเบิกจ่าย และ 6) เอกสารเบิกจ่ายควร เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงาน

ภาวนา ศรีรูป (2556) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจด้านปัจจัยด้านการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน สำหรับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของบุคลากรด้านปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน

นภาพร อุดมลาภ (2561) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความรู้ความเข้าใจในการ ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีโดยรวม และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตาม กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการเงินและบัญชี เช่น เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีสามารถให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชีสามารถนำหลักกฎระเบียบฯ ที่เกี่ยวข้องไปใช้เป็นแนวปฏิบัติในการทำงานในเรื่องที่ไม่ซับซ้อนได้ อย่างถูกต้องและตรงตามเจตนารมณ์ของกฎระเบียบฯ นั้นๆ และเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีสามารถ ระบุถึงปัญหา ข้อจำกัดหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้กฎระเบียบฯ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ด้านบริหารจัดการทางการเงินและบัญชี เช่น เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีสามารถให้บริการและ ติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการด้านการเงินได้อย่างราบรื่น เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีสามารถ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานการรับ-จ่ายเงินได้อย่างถูกต้องตามระเบียบขั้นตอนที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีสามารถระบุขั้นตอนการรับ-จ่ายเงินได้ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีสามารถควบคุม ตรวจสอบ และติดตามระบบงานการรับ-จ่ายเงินให้เป็นไปตามมาตรฐานและระเบียบที่กำหนดไว้ และ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีสามารถตอบข้อซักถามถึงแนวทางและหลักปฏิบัติในการ รับ-จ่ายเงินภายใน หน่วยงาน/คณะได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น และ เจ้าหน้าที่การเงิน

และบัญชี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับ การมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี โดยรวม และเป็นรายด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ด้านบริหารจัดการทางการเงินและบัญชี เช่น เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีสามารถ จัดการในด้านการนำเงินขององค์กรไปลงทุนเพื่อให้ได้ผลประโยชน์ตอบแทนสูงสุด เป็นต้น ด้านการ ควบคุมคุณภาพงานการเงินและบัญชี เช่น เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะรักษา ระดับคุณภาพของผลงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีสามารถอธิบายถึง ขั้นตอนและวิธีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและผลงานที่ปฏิบัติได้ และเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน และสามารถสังเกตความผิดปกติของงานที่เกี่ยวข้องได้ เป็นต้น เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความรู้ความเข้าใจในการ ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีโดยรวม และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและ ระเบียบเกี่ยวกับการเงินและบัญชี ด้านบริหารจัดการทางการเงินและบัญชี และด้านการ ควบคุม คุณภาพงานการเงินและบัญชี อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ในการปฏิบัติงานทางการเงินและ บัญชี เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีต้องมีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้และปฏิบัติงานให้อยู่บนพื้นฐานของ ความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ การเงินและบัญชีต้องมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและหลักปฏิบัติในการรับ-จ่ายเงินและต้องสามารถ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานการรับ-จ่ายเงินให้เป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและ คำสั่งที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การบริหารจัดการด้านการเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง รัดกุม และสามารถ ควบคุมได้ และเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีต้องรักษาระดับคุณภาพของผลงานโดยมีการ ตรวจสอบด้วยความละเอียด รอบคอบ แม่นยำ เพื่อป้องกันหรือลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้น มีการให้ คำแนะนำยืดหยุ่น และ ผ่อนปรนในการให้บริการโดยรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน จึงทำให้เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีได้ให้ ความสำคัญกับความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง

ปญญาดา จงละเอียด (2561) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยเงื่อนไขที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพการ ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พบว่า สภาพการณ์การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ได้แก่ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ ผู้ปฏิบัติงานด้าน การบัญชีแต่ละคนมีสมรรถนะ ที่แตกต่างกันในแต่ละหน้าที่รวมถึงประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรู้ และทักษะทางวิชาชีพ ด้านความรู้และความเข้าใจในกฎหมาย และด้านคุณค่า จริยธรรมและความเที่ยง ธรรม การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพของผลงาน เป็นตัว บ่งบอกถึงคุณภาพหรือสมรรถนะของนักการเงินและบัญชี เช่น การรักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงาน การสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน การสร้างสัมพันธภาพที่ดี การสื่อสารในองค์กรหรือในการ ทำงาน โดยเฉพาะเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรนั้นเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจ ความสำเร็จหรือการล้มเหลวของการทำงานร่วมกันของบุคลากร ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและนอก องค์กร 2) ด้านปริมาณของผลงาน ด้านปริมาณงานมีความสัมพันธ์ต่อความรับผิดชอบของปฏิบัติงาน ได้รวดเร็ว ผลงานสำเร็จตามเป้าหมาย คุณภาพผลงานเชื่อถือได้ผลงานได้มาตรฐาน ปริมาณผลงานของ กลุ่มทำงาน เสร็จทันเวลา และสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ผู้ทำบัญชีต้อง

ปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยความมุ่งมั่น และขยันหมั่นเพียร โดยมีความรับผิดชอบและใส่ใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีทักษะ ครบถ้วน สมบูรณ์ ทันเวลาตามสัญญาหรือข้อผูกพันของลูกค้าหรือผู้ว่าจ้าง และเป็นไปตามข้อบังคับในเรื่องของความโปร่งใส 3) ด้านการบริหารเวลา การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ทำบัญชีการมีคุณภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชี มีความสัมพันธ์กับศักยภาพการปฏิบัติงาน ทางการบัญชี เพราะกระบวนการจัดทำบัญชี ผู้ทำบัญชีต้องจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามหลักการ บัญชีที่รับรองโดยทั่วไป เพื่อให้บริการเงินมีความ ถูกต้องตามกฎหมาย ทางการบัญชีซึ่งแสดงถึงความ เที่ยงธรรม ของผู้ทำบัญชีเอง เพื่อให้ผลงานที่ได้มีประสิทธิภาพ เกิด ประโยชน์ และคุ้มค่ามากที่สุด และ 4) ด้านความพึงพอใจ การงานที่มีผลต่อความพึงพอใจความสุขและคุณภาพชีวิต คือความภาคภูมิใจในตัวเองที่ได้ ใช้ความรู้ความสามารถนำการปฏิบัติงานของบุคคลากร การสนับสนุน ของผู้บังคับบัญชาและสัมพันธ์กับบุคคลากรในหน่วยงานด้านความสัมพันธ์มีผลต่อความพึงพอใจ ความสุขและ คุณภาพชีวิตของบุคคลากร รวมถึงงานนั้นออกมามีคุณภาพ และ 3. ปัจจัยเงื่อนไขที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ได้แก่ ด้านความรู้และ ความเข้าใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน จะเห็นได้ว่าการเพิ่มผลิตภาพที่มีคนเป็นศูนย์กลาง (Human-Centered Productivity) ถือว่าคนเป็นปัจจัยการผลิตที่มีอยู่จำกัดเพียงจำนวนหนึ่ง เช่นเดียวกับ ทุน วัตถุดิบ เครื่องจักร ฯลฯ แต่คนมี ความพิเศษและซับซ้อนมากกว่าเพราะคนมีทัศนคติ มีความคิด มีความสามารถที่ถูกนำเข้าไปปะปนให้มีผลต่อการทำงานจึงทำให้สามารถสร้างนวัตกรรมได้ จากความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญที่มีอยู่ แต่ผลลัพธ์ไม่เท่ากัน ความแตกต่างเหล่านี้เป็นสิ่งที่ต้องได้รับการ พัฒนาให้เหมาะสม

ฟิลเลอร์ธ สเนิวส์ ณ อยุธยา (2561) ได้ศึกษาการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ด้านการเงินการคลัง ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน พบว่า ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการเงินการคลังของ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานอยู่ในระดับมาก แต่มีจุดด้อยของสมรรถนะการปฏิบัติงานในด้าน ความรู้ทั่วไปเฉพาะตำแหน่งงาน ประกอบไปด้วยความรู้ทฤษฎีพื้นฐานๆ ความรู้เชิงปฏิบัติให้ได้ผลงาน ความรู้วิเคราะห์เฉพาะทาง และความรู้เชิงระเบียบอ้างอิง ซึ่งล้วนแต่เป็นความรู้ที่จำเป็นต้องมีเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วยการตอบข้อสงสัย หรือให้คำปรึกษาที่ถูกต้องแก่ผู้อื่น ส่วนในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมและพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้าน การเงินการคลัง พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการให้หน่วยงานจัดอบรมให้สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน มีหลักสูตรที่เน้นเป็นเรื่องเฉพาะ ๆ และถ่ายทอดความรู้แบบเน้นการลงมือปฏิบัติ รวมทั้งจัดกิจกรรมเพื่อละลายพฤติกรรม และสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งเน้นศึกษา เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงินในหน่วยงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีรายละเอียดในเรื่องประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัย จึงได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรซึ่งเป็นบุคลากร สังกัดสำนักงานคณบดี และสำนักงานจัดการศึกษา ในหน่วยงานด้าน วิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 7 ส่วนงาน ได้แก่ คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร คณะพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา และคณะ สาธารณสุขศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2562 แบ่งเป็นสายคณาจารย์ จำนวน 370 คน และ สายสนับสนุนวิชาการจำนวน 209 คน รวมทั้งสิ้น 579 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตาราง Krejcie & Morgan ได้จำนวน 226 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ดังนี้

ส่วนงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร		
- สายคณาจารย์	9 คน	4 คน
- สายสนับสนุนวิชาการ	8 คน	3 คน
2. คณะพยาบาลศาสตร์		
- สายคณาจารย์	93 คน	36 คน
- สายสนับสนุนวิชาการ	39 คน	15 คน
3. คณะแพทยศาสตร์		
- สายคณาจารย์	74 คน	29 คน
- สายสนับสนุนวิชาการ	90 คน	35 คน
4. คณะเภสัชศาสตร์		
- สายคณาจารย์	69 คน	27 คน
- สายสนับสนุนวิชาการ	33 คน	13 คน
5. คณะสหเวชศาสตร์		
- สายคณาจารย์	53 คน	21 คน
- สายสนับสนุนวิชาการ	11 คน	4 คน
6. คณะสาธารณสุขศาสตร์		
- สายคณาจารย์	44 คน	17 คน
- สายสนับสนุนวิชาการ	19 คน	7 คน
7. คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา		
- สายคณาจารย์	28 คน	11 คน
- สายสนับสนุนวิชาการ	10 คน	4 คน
รวม	579 คน	226 คน

ขนาดกลุ่มตัวอย่างสายคณาจารย์ 145 คน และขนาดกลุ่มตัวอย่างสายสนับสนุนวิชาการ 81 คน รวม 226 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาและวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อนำมาเป็นกรอบในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยการพัฒนาเครื่องมือวิจัยของพรพิมล พันธุ์เดช (2561) และ

มรกด ศรีสมทรง (2559) ซึ่งอยู่ในรูปของแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (General information) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทบุคลากร การดำรงตำแหน่ง ผู้บริหาร ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และจำนวนครั้งของการรับบริการต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นแบบสอบถามในลักษณะของคำถามปลายปิด (closed ended questions) ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยตรวจสอบรายการ (check-list) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน ข้อมูลทางการเงิน เอกสารการเบิกจ่าย และระยะเวลา แต่ละด้านประกอบด้วยคำถามย่อย รวมทั้งสิ้น 47 ข้อ

สำหรับการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งใช้แบบเลือกตอบด้วยมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ ทั้งนี้ เพื่อหลีกเลี่ยงการให้ความคิดเห็นแบบกลาง ๆ ประกอบกับการใช้จำนวนมาตราส่วนที่แบ่งระดับเป็นเลขคู่จะให้ผลที่เที่ยงตรงกว่าเลขคี่ และจำนวนระดับที่ให้เลือกตอบน้อยจะดีกว่าการมีจำนวนระดับให้เลือกมาก (Bendig, 1954; Cronbach, 1950 อ้างถึงใน พรรัตน์ แสงหาญ, 2557) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้จำนวนระดับมาตราส่วนเป็น 4 ระดับ และใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเป็น 4 ช่วง เพื่อให้ได้เครื่องมือในการวิจัยจำนวน 1 ฉบับ ดังนี้

- คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
- คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับค่อนข้างมาก
- คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับค่อนข้างน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่าง ๆ เป็นคำถามปลายเปิดที่กลุ่มตัวอย่างสามารถเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติการด้านการเงินในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้อย่างอิสระตามความต้องการ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. การหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยและผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน กระบวนการดำเนินงาน ข้อมูลทางการเงิน เอกสารการเบิกจ่าย ระยะเวลา บุคลากรสายคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อ

ตรวจสอบความถูกต้องด้านโครงสร้างของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1.1.1 นางสาวกนกรัตน์ คล้ายทองคำ ตำแหน่ง ที่ปรึกษาอธิการบดี

1.1.2 นายปิยะพงษ์ ประเสริฐศรี ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์

1.1.3 นางสาวเสาวนีย์ ทองนพคุณ ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์

เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องในเนื้อหาของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ ได้ประเมินในลักษณะ ดังนี้

ให้คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่

ให้คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

1.2 ผู้วิจัยนำผลจากผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
 $\sum R$ แทนผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

วิธีการแปลผล คือ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 พิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ค่า IOC มีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ (มีค่ามากกว่า 0.50) จำนวน 47 ข้อ มีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ (มีค่ามากกว่า 0.50) จำนวน 43 ข้อ และแก้ไขให้เหมาะสม ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้มีความถูกต้องด้านโครงสร้างเนื้อหา และภาษา เพื่อให้มีความสมบูรณ์ เกิดความเข้าใจแก่ผู้ตอบและสามารถวัดได้ตรงกับเรื่องที่ต้องการศึกษา จึงรวบรวมข้อคำถามที่ปรับปรุงแก้ไขจำนวน 4 ข้อ แล้วใช้เป็นแบบสอบถามฉบับทดลองใช้เพื่อนำไปใช้ขั้นต่อไป

2. ดำเนินการปรับแก้แบบสอบถามหลังการหาค่า IOC แล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งได้แก่ บุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว คณะดนตรีและการแสดง และคณะศิลปกรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นส่วนงานด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการหาความสอดคล้องภายในของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 สุวิมล ติรภานันท์ (2551) กล่าวว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคใช้หลักแห่งความชัดเจน (Rules of Thumb) ที่ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่า 0.70 จึงถือว่าแบบวัดตัวแปรนั้นมีคุณภาพพอใช้ได้

3. ดำเนินการแก้ไขแบบสอบถามอีกครั้งให้สมบูรณ์ ก่อนดำเนินการจัดพิมพ์และใช้เป็นแบบสอบถามการวิจัยฉบับสมบูรณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยนี้ ได้มีวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือในการเข้าไปแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจาก คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงส่วนงานที่จะเก็บข้อมูล จำนวนทั้งหมด 7 ส่วนงาน โดยแบบสอบถามจัดทำในรูปของเอกสารและแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (Google form)

2. ผู้วิจัย ได้นัดหมายและเข้าพบกับเจ้าหน้าที่ของส่วนงาน เพื่อชี้แจงและอธิบายรายละเอียดของแบบสอบถาม และกำหนดระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม 15 วัน เมื่อครบกำหนดพบว่าได้รับแบบสอบถามและข้อมูลที่ไม่เพียงพอตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการโทรศัพท์สอบถามและติดตามด้วยตัวเอง จำนวน 2 ครั้งทุก ๆ 10 วัน จึงได้แบบสอบถามที่เพียงพอ

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบคำถามกลับคืนมา 226 ชุดจากจำนวนทั้งหมด 226 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำข้อมูลที่ได้อิงวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลวิจัยในครั้งนี้ ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 35 วัน ระหว่างเดือนเมษายนถึงพฤษภาคม 2563

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมามาทั้งหมดตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล กรอกข้อมูลคะแนนของแบบสอบถามแล้วไปวิเคราะห์ตามระดับความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายตามการตอบในระดับความเห็น 4 ระดับ โดยผู้วิจัยได้ใช้ค่าคะแนนสูงสุดลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด แล้วหารด้วยระดับความเห็น 4 ระดับภาคชั้น โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (อภิญา อิงอาจ, 2558) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{X_{\max} - X_{\min}}{\text{number of class}} \\ \text{ซึ่งแทนค่าได้} &= \frac{4-1}{4} = 0.75 \end{aligned}$$

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์สำหรับการแปลคะแนนความหมายของแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 - 1.75	เห็นด้วยในระดับน้อย
1.76- 2.50	เห็นด้วยในระดับค่อนข้างน้อย
2.51- 3.25	เห็นด้วยในระดับค่อนข้างมาก
3.26- 4.00	เห็นด้วยในระดับมาก

นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการคำนวณทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Science for Window) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล (General information) ที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือการหาความถี่และร้อยละ (Frequency & percentage) นำเสนอในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย
2. ระดับความเห็นนำมาวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติการด้านการเงินของส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา สายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการ นำข้อมูลเชิงปริมาณ มาทดสอบสมมติฐานทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ T-test มาทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างกับประชากร โดยพิจารณาค่าที่สำคัญ P-value ของตัวแปรอิสระ ถ้าตัวแปรอิสระใดมีค่า P-value น้อยกว่าค่าสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าตัวแปรอิสระนั้นมีความแตกต่างกันทางสถิติ แต่หากมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรอิสระนั้นไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงินในหน่วยงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 226 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในหน่วยงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน ข้อมูลทางการเงิน เอกสารการเบิกจ่าย และระยะเวลา

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร สายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในหน่วยงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา

ส่วนที่ 4 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาการปฏิบัติการด้านการเงิน ในหน่วยงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรในหน่วยงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร การดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และจำนวนครั้งของการรับบริการด้านการเงิน/เดือน โดยสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	64	28.32
หญิง	162	71.68
รวม	226	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ (ปี)		
น้อยกว่า 30 ปี	18	7.96
30 – 40 ปี	136	60.18
41 – 50 ปี	43	19.03
มากกว่า 50 ปี	29	12.83
รวม	226	100.00
ประเภทบุคลากร		
คณาจารย์	145	64.16
สนับสนุนวิชาการ	81	35.84
รวม	226	100.00
การดำรงตำแหน่งผู้บริหาร		
ใช่	31	13.72
ไม่ใช่	195	86.28
รวม	226	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	3.10
ปริญญาตรี	53	23.45
ปริญญาโท	50	22.12
ปริญญาเอก	116	51.33
รวม	226	100.00
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	69	30.53
5 – 10 ปี	92	40.71
11 – 15 ปี	24	10.62
มากกว่า 15 ปี	41	18.14
รวม	226	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนครั้งของการรับบริการด้านการเงิน/เดือน		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	114	50.44
3 – 5 ครั้ง	50	22.12
มากกว่า 5 ครั้ง	62	27.44
รวม	226	100.00

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรในหน่วยงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 226 คน พบว่าบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 162 คน คิดเป็นร้อยละ 71.68 บุคลากรอายุอยู่ระหว่าง 30 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 60.18 รองลงมาคือ 41 – 50 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 19.03 เป็นบุคลากรประเภทคณาจารย์โดยมาก จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 64.16 ไม่ได้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 86.28 ระดับการศึกษาของบุคลากรจำนวนมากจบการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 116 คน คิดเป็น ร้อยละ 51.33 บุคลากรมีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 40.71 และจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 50.44 ที่มีการรับบริการด้านการเงิน น้อยกว่า 3 ครั้ง/เดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน

ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในหน่วยงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน ข้อมูลทางการเงิน เอกสารการเบิกจ่าย และระยะเวลา โดยสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในภาพรวม

ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน	\bar{X}	SD	แปลความ	ลำดับ
ขั้นตอนการดำเนินงาน	2.80	.65	ค่อนข้างมาก	5
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน	3.10	.71	ค่อนข้างมาก	1
ข้อมูลทางการเงิน	2.84	.59	ค่อนข้างมาก	4
เอกสารการเบิกจ่าย	2.87	.65	ค่อนข้างมาก	3
ระยะเวลา	2.90	.72	ค่อนข้างมาก	2
รวม	2.90	.58		

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมพบว่า บุคลากรในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติการด้านการเงินอยู่ในระดับค่อนข้างมากทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า 3 ลำดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน ด้านระยะเวลา ด้านเอกสารการเบิกจ่าย รองลงมาคือ ด้านข้อมูลทางการเงิน และด้านขั้นตอนการดำเนินงานอยู่ในลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในด้านขั้นตอนการดำเนินงาน

ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	ลำดับ
	มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย				
1. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	46 (20.35)	93 (41.15)	72 (31.86)	15 (6.64)	2.75	.85	ค่อนข้างมาก	4
2. มีผังกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	41 (18.14)	80 (35.40)	90 (39.82)	15 (6.64)	2.65	.85	ค่อนข้างมาก	6
3. มีการจัดระบบ ขั้นตอนการดำเนินงานที่สะดวก รวดเร็ว	40 (17.70)	92 (40.71)	77 (34.07)	17 (7.52)	2.69	.85	ค่อนข้างมาก	5

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในด้านขั้นตอนการดำเนินงาน (ต่อ)

ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	ลำดับ	
	มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย					
4. มีการดำเนินงานตามลำดับก่อน - หลัง	54 (23.89)	120 (53.10)	46 (20.35)	6 (2.65)	2.98	.74	ค่อนข้างมาก	2	
5. มีระบบการเบิกจ่ายที่มาตรฐานสำหรับการให้บริการ	59 (26.11)	103 (45.58)	58 (25.66)	3 (1.32)	2.95	.79	ค่อนข้างมาก	3	
6. มีระบบควบคุมกระบวนการเบิกจ่ายที่รัดกุม ถูกต้อง	76 (33.63)	99 (43.81)	48 (21.24)	26 (11.50)	3.10	.77	ค่อนข้างมาก	1	
7. มีคู่มือการเบิกจ่าย แสดงขั้นตอน วิธีการ พร้อมเอกสารตัวอย่าง	26 (11.50)	87 (38.50)	87 (38.50)		2.50	.84	ค่อนข้างน้อย	7	
					รวม	2.80	.65	ค่อนข้างมาก	

จากตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านขั้นตอนการดำเนินงานในภาพรวม พบว่าเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ย 2.80 เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการดำเนินงานเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างมาก จำนวน 6 ข้อ และระดับค่อนข้างน้อย จำนวน 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก มีระบบควบคุมกระบวนการเบิกจ่ายที่รัดกุม ถูกต้อง อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 3.10 รองลงมา มีการดำเนินงานตามลำดับก่อน - หลัง อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 2.98 มีระบบการเบิกจ่ายที่มาตรฐานสำหรับการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 2.95 ตามลำดับ และมีคู่มือการเบิกจ่าย แสดงขั้นตอน วิธีการ พร้อมเอกสารตัวอย่าง อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50 เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเงิน	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	ลำดับ
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ค่อนข้าง น้อย	น้อย				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความ ชำนาญ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	73 (32.20)	111 (49.12)	39 (17.26)	3 (1.34)	3.12	.73	ค่อนข้าง มาก	3
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความ ซื่อสัตย์ โปร่งใส และวางใจได้	104 (46.02)	93 (41.15)	27 (11.95)	2 (0.88)	3.32	.72	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูล หรือแนะนำอย่างถูกต้อง ครบถ้วน	71 (31.42)	95 (42.04)	52 (23.01)	8 (3.53)	3.01	.83	ค่อนข้าง มาก	7
4. เจ้าหน้าที่อธิบายคำแนะนำ และขั้นตอนการเบิกจ่าย ให้เข้าใจ	72 (31.86)	104 (46.02)	45 (19.91)	5 (2.21)	3.08	.78	ค่อนข้าง มาก	6
5. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำชี้แจงข้อมูลการ จ่ายเงินหรือเงินยืมอย่างชัดเจน	82 (36.28)	95 (42.04)	40 (17.70)	9 (3.98)	3.11	.83	ค่อนข้าง มาก	4
6. เจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ ช่วยเหลือ ไม่เลือกปฏิบัติ	84 (37.17)	93 (41.15)	41 (18.14)	8 (3.54)	3.12	.83	ค่อนข้าง มาก	3
7. เจ้าหน้าที่มีความสามารถใน การแก้ปัญหาและอุปสรรคอย่าง รวดเร็ว	67 (29.65)	100 (44.25)	51 (22.57)	8 (3.53)	3.00	.82	ค่อนข้าง มาก	8
8. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการตอบ คำถาม	65 (28.76)	95 (42.04)	57 (25.22)	9 (3.98)	2.96	.84	ค่อนข้าง มาก	9
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วย ท่าทีสุภาพ เป็นมิตร	86 (38.05)	98 (43.36)	36 (15.93)	6 (2.66)	3.17	.79	ค่อนข้าง มาก	2
10. เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยน้ำเสียง ไพเราะ เอาใจใส่	81 (35.84)	95 (42.04)	46 (20.35)	4 (1.77)	3.12	.79	ค่อนข้าง มาก	3

ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ
บุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเงิน	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	ลำดับ
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ค่อนข้าง น้อย	น้อย				
11. ในกรณีท่านไม่ได้รับ ความสำเร็จ ในการบริการ ท่านได้รับคำชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ ถึงเหตุผลอย่างชัดเจน	73 (32.30)	106 (46.90)	41 (18.14)	6 (2.66)	3.09	.78	ค่อนข้าง มาก	5
12. ท่านรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่เต็มใจ ปฏิบัติงานให้ท่าน แม้จะพบ ปัญหาหรือความยากลำบาก	81 (35.84)	95 (42.04)	44 (19.47)	6 (2.65)	3.11	.81	ค่อนข้าง มาก	4
					รวม	3.10	.707	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในส่วนงานด้าน
วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินในภาพรวม พบว่าเห็น
ด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ย 3.10 เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินเป็นราย
ข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ และระดับค่อนข้างมาก จำนวน 11 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย
จากมากไปหาน้อย ลำดับแรก เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ โปร่งใส และวางใจได้ อยู่ในระดับ
มาก ค่าเฉลี่ย 3.32 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยท่าทีสุภาพ เป็นมิตร อยู่ในระดับค่อนข้างมาก
ค่าเฉลี่ย 3.17 รองลงมา มีจำนวน 3 ข้อ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความ
ชำนาญ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 3.12 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น
ในการให้บริการช่วยเหลือ ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 3.12 และเจ้าหน้าที่พูดจา
ด้วยน้ำเสียงไพเราะ เอาใจใส่ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 3.12 ตามลำดับ และเจ้าหน้าที่มีทักษะ
ในการตอบคำถาม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 2.96 เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในด้านข้อมูลทางการเงิน

ด้านข้อมูลทางการเงิน	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	ลำดับ
	มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย				
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับงานการเงินหรือการเบิกจ่ายต่าง ๆ	8 (3.54)	97 (42.92)	110 (48.67)	11 (4.87)	2.45	.65	ค่อนข้างน้อย	11
2. ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับงานการเงินหรือการเบิกจ่ายต่าง ๆ อย่างถูกต้อง	12 (5.31)	94 (41.59)	109 (48.23)	11 (4.87)	2.47	.67	ค่อนข้างน้อย	10
3. ท่านมีความเข้าใจ ว่าการดำเนินการเบิกจ่ายต้องเป็นไปตามงบประมาณที่ได้รับอนุมัติ	59 (26.11)	104 (46.02)	59 (26.11)	4 (1.76)	2.96	.77	ค่อนข้างมาก	5
4. ท่านมีความเข้าใจ ว่าการดำเนินการเบิกจ่ายต้องถูกต้องตามประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	74 (32.74)	91 (40.27)	56 (24.78)	5 (2.21)	3.04	.82	ค่อนข้างมาก	3
5. เมื่อมีการจ่ายเงิน หรือเงินยืม ท่านได้ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงินที่ได้รับตามที่ขออนุมัติเบิกไว้	95 (42.04)	89 (39.38)	38 (16.81)	4 (1.77)	3.22	.78	ค่อนข้างมาก	2
6. เมื่อท่านได้รับเงินที่เบิกไว้หรือเงินยืม ท่านลงลายมือชื่อเมื่อรับเงินทุกครั้ง	118 (52.21)	70 (30.97)	34 (15.04)	4 (1.78)	3.34	.80	มาก	1
7. ท่านทราบว่าส่วนงานมีการจัดทำทะเบียนคุมการเบิกจ่าย	83 (36.73)	77 (34.07)	58 (25.66)	8 (3.54)	3.04	.88	ค่อนข้างมาก	3

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในด้านข้อมูลทางการเงิน (ต่อ)

ด้านข้อมูลทางการเงิน	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	ลำดับ	
	มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย					
8. ท่านทราบว่าส่วนงาน เมื่อมีรายการรับจ่ายเกิดขึ้นมีการบันทึกบัญชีการรับ-จ่ายเงินเป็นปัจจุบัน	72 (31.86)	84 (37.17)	63 (27.88)	7 (3.09)	2.98	.85	ค่อนข้างมาก	4	
9. ท่านทราบแผนการปฏิบัติงาน รวมถึงนโยบายทางการเงินของส่วนงาน	46 (20.35)	82 (36.28)	89 (39.38)	9 (3.98)	2.73	.83	ค่อนข้างมาก	7	
10. ท่านทราบสถานะการเงินของส่วนงาน	43 (19.03)	93 (41.15)	81 (35.84)	9 (3.98)	2.75	.81	ค่อนข้างมาก	6	
11. มีช่องทางในการแจ้งข้อมูลทางการเงินที่เข้าถึงได้สะดวก และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	26 (11.50)	99 (43.81)	89 (39.38)	12 (5.31)	2.62	.76	ค่อนข้างมาก	9	
12. ส่วนงานมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎหมายระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติให้บุคลากรในส่วนงานได้รับทราบเป็นระยะ ๆ	34 (15.04)	90 (39.82)	87 (38.50)	15 (6.64)	2.63	.82	ค่อนข้างมาก	8	
					รวม	2.84	.59	ค่อนข้างมาก	

จากตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านข้อมูลทางการเงินในภาพรวม พบว่าเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ย 2.84 เมื่อพิจารณาด้านข้อมูลทางการเงินเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ ระดับค่อนข้างมาก จำนวน 9 ข้อ และระดับค่อนข้างน้อย จำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับ

ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก เมื่อได้รับเงินที่เบิกไว้หรือเงินยืม ลงลายมือชื่อเมื่อรับเงินทุกครั้ง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.34 รองลงมา เมื่อมีการจ่ายเงิน หรือเงินยืมได้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของจำนวนเงินที่ได้รับตามที่ขออนุมัติเบิกไว้ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 3.22 รองลงมา มีจำนวน 2 ข้อ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ประกอบด้วย มีความเข้าใจ ว่าการดำเนินการเบิกจ่าย ต้องถูกต้องตามประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 3.04 และทราบว่าส่วนงานมีการ จัดทำทะเบียนคุมการเบิกจ่าย ค่าเฉลี่ย 3.04 ตามลำดับ และมีความรู้ เกี่ยวกับประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินหรือการเบิกจ่ายต่าง ๆ อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ค่าเฉลี่ย 2.45 เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ บุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในด้านเอกสารการเบิกจ่าย

ด้านเอกสารการเบิกจ่าย	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	ลำดับ
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ค่อนข้าง น้อย	น้อย				
1. ส่วนงานมีหนังสือ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับด้านการเงิน และบัญชี ที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเงินและบัญชี ได้ ดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และปฏิบัติงานง่ายขึ้น	31 (13.72)	97 (42.92)	87 (38.50)	11 (4.86)	2.65	.77	ค่อนข้าง มาก	10
2. เอกสารการเบิกจ่ายใช้ รูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด เป็นมาตรฐานเดียวกัน	69 (30.53)	106 (46.90)	44 (19.47)	7 (3.10)	3.05	.79	ค่อนข้าง มาก	3
3. ส่วนงานมีการสื่อสารที่ ชัดเจนให้บุคลากรทราบและ เข้าใจเกี่ยวกับเอกสารการ เบิกจ่าย	42 (18.58)	98 (43.36)	71 (31.42)	15 (6.64)	2.74	.84	ค่อนข้าง มาก	9
4. แบบฟอร์มเกี่ยวกับการเบิก จ่ายเงินมีความครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจน	60 (26.55)	110 (48.67)	52 (23.01)	4 (1.77)	3.00	.75	ค่อนข้าง มาก	4

ตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในด้านเอกสารการเบิกจ่าย (ต่อ)

ด้านเอกสารการเบิกจ่าย	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	ลำดับ	
	มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย					
5. ข้อความในแบบฟอร์มเข้าใจง่าย	44 (19.47)	113 (50.00)	64 (28.32)	5 (2.21)	2.87	.74	ค่อนข้างมาก	6	
6. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินไว้อย่างสะดวก พร้อมใช้ และตรงกับความต้องการ	49 (21.68)	104 (46.02)	64 (28.32)	9 (3.98)	2.85	.80	ค่อนข้างมาก	7	
7. เมื่อท่านไม่เข้าใจแบบฟอร์มหรือข้อขัดข้องในเรื่องกฎ ระเบียบต่าง ๆ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้แก่ท่านได้	73 (32.30)	101 (44.69)	45 (19.91)	7 (3.10)	3.06	.80	ค่อนข้างมาก	2	
8. เอกสารที่นำมาเป็นหลักฐานการขอเบิกจ่ายที่ถูกต้อง จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน	77 (34.07)	99 (43.81)	47 (20.80)	3 (1.32)	3.11	.77	ค่อนข้างมาก	1	
9. มีช่องทางให้บุคลากรสามารถเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสารการเบิกจ่าย	34 (15.04)	82 (36.28)	91 (40.27)	19 (8.41)	2.58	.85	ค่อนข้างมาก	11	
10. เอกสารการเบิกจ่ายมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ค้นหาได้ง่าย	45 (19.91)	99 (43.81)	69 (30.53)	13 (5.75)	2.78	.83	ค่อนข้างมาก	8	
11. เอกสารการเบิกจ่ายส่วนงานได้จัดเก็บไว้ในที่ปลอดภัย	56 (24.78)	105 (46.46)	55 (24.34)	10 (4.42)	2.92	.81	ค่อนข้างมาก	5	
					รวม	2.87	.65	ค่อนข้างมาก	

จากตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในส่วนงานด้าน วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านเอกสารการเบิกจ่ายในภาพรวม พบว่าเห็นด้วยอยู่ ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ย 2.87 เมื่อพิจารณาด้านเอกสารการเบิกจ่ายเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับ ค่อนข้างมาก จำนวน 11 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก เอกสาร ที่นำมาเป็น หลักฐานการขอเบิกจ่ายที่ถูกต้อง จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 3.11 รองลงมา เมื่อไม่เข้าใจแบบฟอร์ม หรือขัดข้องในเรื่องกฎ ระเบียบต่าง ๆ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้แก่ท่านได้ ค่าเฉลี่ย 3.06 รองลงมา เอกสารการเบิกจ่ายใช้รูปแบบที่ มหาวิทยาลัยกำหนด เป็นมาตรฐานเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.05 ตามลำดับ และมีช่องทางให้บุคลากรสามารถ เสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสารการเบิกจ่าย ค่าเฉลี่ย 2.58 เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ บุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในด้านระยะเวลา

ด้านระยะเวลา	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	ลำดับ	
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ค่อนข้าง น้อย	น้อย					
1. มีการกำหนดส่งเอกสารการ เบิกจ่ายที่ชัดเจน	56 (24.78)	100 (44.25)	58 (25.66)	12 (5.31)	2.88	.84	ค่อนข้าง มาก	4	
2. การตรวจสอบเอกสารการ เบิกจ่ายของเจ้าหน้าที่ มีความ เหมาะสม	59 (26.11)	112 (49.56)	45 (19.91)	10 (4.42)	2.97	.80	ค่อนข้าง มาก	1	
3. มีความรวดเร็วในการ ให้บริการ	47 (20.80)	108 (47.79)	58 (25.66)	13 (5.75)	2.84	.82	ค่อนข้าง มาก	5	
4. มีความรวดเร็วในการทักท้วง เมื่อมีข้อผิดพลาดเกี่ยวกับ เอกสารเบิกจ่ายจากเจ้าหน้าที่	53 (23.45)	105 (46.46)	58 (25.66)	10 (4.43)	2.89	.81	ค่อนข้าง มาก	3	
5. การดำเนินการเบิกจ่ายเงิน ภาพรวม ทันตามกำหนดเวลา เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	54 (23.89)	110 (48.67)	54 (23.89)	8 (3.55)	2.93	.79	ค่อนข้าง มาก	2	
					รวม	2.90	.72	ค่อนข้างมาก	

จากตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านระยะเวลาในภาพรวม พบว่าเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ย 2.90 เมื่อพิจารณาด้านระยะเวลาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างมาก จำนวน 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก การตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 2.97 รองลงมา การดำเนินการเบิกจ่ายเงินภาพรวม ทันตามกำหนดเวลา เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 2.93 รองลงมา มีความรวดเร็วในการทักท้วง เมื่อมีข้อผิดพลาดเกี่ยวกับเอกสารเบิกจ่ายจากเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 2.89 ตามลำดับ และมีความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.84 เป็นลำดับสุดท้าย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร สายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการ

ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการ ได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน ข้อมูลทางการเงิน เอกสารการเบิกจ่าย และระยะเวลา โดยสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในภาพรวม

ความคิดเห็น	คณาจารย์		สนับสนุนวิชาการ		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ขั้นตอนการดำเนินงาน	2.81	.65	2.79	.66	0.25	.81
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน	3.17	.71	2.98	.69	1.98	.05*
ข้อมูลทางการเงิน	2.83	.60	2.87	.57	-0.42	.67
เอกสารการเบิกจ่าย	2.91	.61	2.81	.73	0.15	.26
ระยะเวลา	2.92	.72	2.87	.72	0.44	.66
รวม	2.93	.57	2.86	.59	0.81	.42

* ค่า P มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Independent Sample t-Test) พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่ามีความแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน โดยบุคลากรสายคณาจารย์มีความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินมากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในด้านขั้นตอนการดำเนินงาน

ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน	คณาจารย์		สนับสนุนวิชาการ		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน	2.74	.88	2.77	.81	-0.17	.86
2. มีผังกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	2.67	.86	2.67	.85	0.44	.66
3. มีการจัดระบบ ขั้นตอนการดำเนินงานที่สะดวก รวดเร็ว	2.65	.86	2.75	.83	-0.89	.38
4. มีการดำเนินงานตามลำดับก่อน - หลัง	2.98	.75	2.99	.73	-0.08	.94
5. มีระบบการเบิกจ่ายที่มาตรฐานสำหรับการให้บริการ	2.94	.81	2.96	.77	-0.17	.87
6. มีระบบควบคุมกระบวนการเบิกจ่ายที่รัดกุม ถูกต้อง	3.14	.77	3.02	.77	1.06	.29
7. คู่มือการเบิกจ่าย แสดงขั้นตอน วิธีการ พร้อมเอกสารตัวอย่าง	2.55	.79	2.41	.93	1.18	.24
รวม	2.93	.57	2.86	.59	0.25	.81

* ค่า P มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Independent Sample t-Test) พบว่า ความคิดเห็นด้านขั้นตอนการดำเนินงานในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างเช่นกัน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน	คณาจารย์		สนับสนุนวิชาการ		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	3.19	.75	3.01	.68	1.77	.08
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ โปร่งใส และวางใจได้	3.37	.72	3.25	.70	1.19	.23
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลหรือแนะนำอย่างถูกต้อง ครบถ้วน	3.09	.82	2.88	.83	1.86	.06
4. เจ้าหน้าที่อธิบายคำแนะนำและขั้นตอนการเบิกจ่าย ให้เข้าใจ	3.14	.78	2.95	.76	1.81	.07
5. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำชี้แจงข้อมูล การจ่ายเงินหรือเงินยืมอย่างชัดเจน	3.19	.83	2.96	.81	1.96	.05*
6. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการช่วยเหลือ ไม่เลือกปฏิบัติ	3.19	.81	2.99	.84	1.80	.07
7. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาและอุปสรรคอย่างรวดเร็ว	3.07	.82	2.88	.80	1.71	.09
8. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการตอบคำถาม	3.03	.81	2.81	.87	1.90	.06
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยท่าทีสุภาพ เป็นมิตร	3.23	.79	3.06	.78	1.52	.13
10. เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ เอาใจใส่	3.21	.77	2.96	.80	2.25	.03*

* ค่า P มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน	คณาจารย์		สนับสนุนวิชาการ		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
11. ในกรณีท่านไม่ได้รับความสำเร็จในการบริการ ท่านได้รับคำชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ถึงเหตุผลอย่างชัดเจน	3.14	.77	2.99	.78	1.46	.15
12. ท่านรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่เต็มใจปฏิบัติงานให้ท่าน แม้จะพบปัญหาหรือความยากลำบาก	3.19	.80	2.98	.81	1.90	.06
รวม	3.17	.71	2.98	.69	1.98	.05*

* ค่า P มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Independent Sample t-Test) พบว่า ความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรสายคณาจารย์มีความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินมากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำชี้แจงข้อมูลการจ่ายเงินหรือเงินยืมอย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่พูดจาด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ โดยบุคลากรสายคณาจารย์มีความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำชี้แจงข้อมูลการจ่ายเงินหรือเงินยืมอย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่พูดจาด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ มากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในด้านข้อมูลทางการเงิน

ด้านข้อมูลทางการเงิน	คณาจารย์		สนับสนุนวิชาการ		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับงานการเงินหรือการเบิกจ่ายต่าง ๆ	2.45	.63	2.46	.67	-0.09	.92
2. ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับงานการเงินหรือการเบิกจ่ายต่าง ๆ อย่างถูกต้อง	2.48	.67	2.47	.69	0.07	.94
3. ท่านมีความเข้าใจ ว่าการดำเนินการเบิกจ่ายต้องเป็นไปตามงบประมาณที่ได้รับอนุมัติ	2.94	.80	3.01	.72	-0.70	.49
4. ท่านมีความเข้าใจ ว่าการดำเนินการเบิกจ่ายต้องถูกต้องตามประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	2.99	.83	3.12	.78	-1.21	.23
5. เมื่อมีการจ่ายเงิน หรือเงินยืม ท่านได้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ของจำนวนเงินที่ได้รับตามที่ขออนุมัติเบิกไว้	3.22	.80	3.21	.75	0.10	.92
6. เมื่อท่านได้รับเงินที่เบิกไว้ หรือเงินยืม ท่านลงลายมือชื่อเมื่อรับเงินทุกครั้ง	3.30	.83	3.14	.72	-1.00	.32
7. ท่านทราบว่าส่วนงานมีการจัดทำทะเบียนคุมการเบิกจ่าย	3.03	.91	3.06	.81	-0.28	.78
8. ท่านทราบว่าส่วนงาน เมื่อมีรายการรับจ่ายเกิดขึ้น มีการบันทึกบัญชีการรับ – จ่ายเงินเป็นปัจจุบัน	2.97	.86	3.00	.84	-0.29	.77
9. ท่านทราบแผนปฏิบัติงาน รวมถึงนโยบายทางการเงินของส่วนงาน	2.72	.82	2.75	.84	-0.31	.76

* ค่า P มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในด้านข้อมูลทางการเงิน (ต่อ)

ด้านข้อมูลทางการเงิน	คณาจารย์		สนับสนุน วิชาการ		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
10. ท่านทราบสถานะการเงินของส่วนงาน	2.79	.81	2.69	.80	0.85	.40
11. มีช่องทางในการแจ้งข้อมูลทางการเงินที่เข้าถึง ได้สะดวก และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็น ปัจจุบันอยู่เสมอ	2.59	.74	2.65	.79	-0.58	.56
12. ส่วนงานมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ กฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติให้ บุคลากรในส่วนงานได้รับทราบเป็นระยะ ๆ	2.62	.78	2.65	.88	-0.30	.77
รวม	2.83	.60	2.87	.57	-0.42	.67

* ค่า P มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Independent Sample t – Test) พบว่า ความคิดเห็นด้านข้อมูลทางการเงินในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างเช่นกัน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในด้านเอกสารการเบิกจ่าย

ด้านเอกสารการเบิกจ่าย	คณาจารย์		สนับสนุนวิชาการ		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ส่วนงานมีหนังสือ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับด้านการเงินและบัญชี ที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ได้ดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ และปฏิบัติงานง่ายขึ้น	2.68	.79	2.60	.75	0.72	.47
2. เอกสารการเบิกจ่ายใช้รูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด เป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.08	.77	3.00	.82	0.69	.49
3. ส่วนงานมีการสื่อสารที่ชัดเจนให้บุคลากรทราบและเข้าใจเกี่ยวกับเอกสารการเบิกจ่าย	2.77	.83	2.69	.86	0.64	.52
4. แบบฟอร์มเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินมีความครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจน	3.03	.70	2.94	.84	0.92	.36
5. ข้อความในแบบฟอร์มเข้าใจง่าย	2.88	.69	2.85	.84	0.22	.83
6. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินไว้อย่างสะดวก พร้อมใช้ และตรงกับความต้องการ	2.92	.73	2.74	.91	1.50	.14
7. เมื่อท่านไม่เข้าใจแบบฟอร์ม หรือขัดข้องในเรื่องกฎ ระเบียบ ต่าง ๆ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้แก่ท่านได้	3.11	.77	2.98	.85	1.21	.23
8. เอกสารที่นำมาเป็นหลักฐานการขอเบิกจ่าย ที่ถูกต้อง จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน	3.11	.76	3.10	.78	0.11	.91
9. มีช่องทางให้บุคลากรสามารถเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสารการเบิกจ่าย	2.65	.79	2.46	.94	1.56	.12

* ค่า P มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในด้านเอกสารการเบิกจ่าย (ต่อ)

ด้านเอกสารการเบิกจ่าย	คณาจารย์		สนับสนุนวิชาการ		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
10. เอกสารการเบิกจ่ายมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ค้นหาได้ง่าย	2.83	.76	2.69	.94	1.11	.27
11. เอกสารการเบิกจ่ายส่วนงานได้จัดเก็บไว้ในที่ปลอดภัย	2.96	.75	2.84	.91	1.00	.32
รวม	2.91	.61	2.81	.73	1.12	.26

* ค่า P มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Independent Sample t – Test) พบว่า ความคิดเห็นด้านเอกสารการเบิกจ่ายในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างเช่นกัน

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในด้านระยะเวลา

ด้านระยะเวลา	คณาจารย์		สนับสนุนวิชาการ		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. มีการกำหนดส่งเอกสารการเบิกจ่ายที่ชัดเจน	2.94	.80	2.78	.91	1.38	.17
2. การตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	2.99	.81	2.95	.79	0.32	.75

* ค่า P มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในด้านระยะเวลา (ต่อ)

ด้านระยะเวลา	คณาจารย์		สนับสนุนวิชาการ		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	2.83	.84	2.85	.79	-0.21	.83
4. มีความรวดเร็วในการทักท้วง เมื่อมีข้อผิดพลาดเกี่ยวกับเอกสารเบิกจ่ายจากเจ้าหน้าที่	2.90	.82	2.88	.80	0.18	.86
5. การดำเนินการเบิกจ่ายเงินภาพรวม ทันตาม กำหนดเวลา เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	2.94	.78	2.91	.79	0.22	.82
รวม	2.92	.72	2.87	.72	0.44	.66

* ค่า P มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Independent Sample t – Test) พบว่า ความคิดเห็นด้านระยะเวลาในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ไม่มีความแตกต่างเช่นกัน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาการปฏิบัติการด้านการเงิน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติการด้านการเงิน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการ ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 4.14 จำนวนและค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนาการปฏิบัติการด้านการเงิน

ผู้ตอบ / ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	40	17.70
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	186	82.30
รวม	226	100.00

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 226 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติการด้านการเงิน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการ ร้อยละ 17.70 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 82.30

แม้ว่าผลการประเมินความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมจะอยู่ในระดับค่อนข้างมาก แต่จากการแสดงความคิดเห็นในเชิงคุณภาพ ยังมีข้อบกพร่องที่ต้องดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการ ซึ่งได้สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติการด้านการเงิน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 รายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติการด้านการเงิน

การปฏิบัติการด้านการเงิน	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ขั้นตอนการดำเนินงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ควรมีการทำแผนผังการดำเนินการของแต่ละงาน (Flow chart) พร้อมรายละเอียด อย่างเป็นระบบ และเป็นปัจจุบันตามการเปลี่ยนแปลงของประกาศมหาวิทยาลัย เพื่อลดความผิดพลาดและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ 2. อยากให้มีการจัดทำและแจกจ่ายคู่มือขั้นตอนการขอรับบริการด้านการเงินที่ชัดเจน รวมทั้งให้ในคู่มือนั้นมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มทุกประเภทที่ต้องใช้ 3. ขั้นตอนการเบิกจ่ายมีความยุ่งยาก ควรลดขั้นตอนและปรับให้ง่ายต่อการเบิกจ่ายได้ตามจริง

ตารางที่ 4.15 รายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติการด้านการเงิน (ต่อ)

การปฏิบัติการด้านการเงิน	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ขั้นตอนการดำเนินงาน	<p>4. เพิ่มช่องทางที่เข้าถึงง่ายเกี่ยวกับเอกสาร ขั้นตอนกระบวนการ เช่น เว็บไซต์คณะ หรือ Google classrooms</p> <p>5. ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) มาช่วยในการกรอกเอกสารหรือส่งหลักฐาน และมีระบบการติดตาม (tracking) ว่าดำเนินการไปถึงขั้นใดแล้ว</p> <p>6. หากมีการจัดทำเอกสารที่แนะนำวิธีการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP) เกี่ยวกับวิธีการเบิกเอกสารที่ใช้ ใบเสร็จที่ใช้เบิก ในแต่ละประเภทเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติเดียวกัน</p>
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน	<p>1. ควรมีระบบชี้แจงบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้ดำเนินงานตามขั้นตอนทุกครั้งเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด</p> <p>2. ควรให้การช่วยเหลือ แนะนำ ลดการใช้อารมณ์ อธิบายด้วยวาจาที่เหมาะสม ในการให้ข้อมูลใหม่ ๆ ต่อบุคลากรอาจารย์ในการเบิกจ่ายเงิน</p> <p>3. มีเจ้าหน้าที่น้อยเกินไปเมื่อเทียบกับปริมาณงาน</p> <p>4. เจ้าหน้าที่ควรทำงานด้านเอกสารให้ผิดพลาดน้อยลง</p>
ข้อมูลทางการเงิน	<p>1.อยากให้ระเบียบในการเบิกจ่ายเงินมีความชัดเจนไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย จะได้ไม่เสียเวลาในการแก้ไข เปลี่ยนแปลงเอกสาร</p> <p>2. ระเบียบปฏิบัติทางกองคลังมหาลัย เปลี่ยนแปลงบ่อยและไม่มีแผนผังที่ชัดเจนให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจง่ายๆ มีแต่ประกาศซึ่งต้องใช้การตีความ</p> <p>3. ควรมีการสรุปหรือแจ้งประเด็นด้านการเงินใหม่ ๆ ให้บุคลากรทราบทุกครั้ง</p> <p>4. ควรมีการบันทึกหลักฐานการรับเงิน และเบิกจ่ายเงิน ให้เป็นระเบียบมากกว่านี้</p>

ตารางที่ 4.15 รายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติการด้านการเงิน (ต่อ)

การปฏิบัติการด้านการเงิน	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ข้อมูลทางการเงิน	<p>5. เพิ่มช่องทางการสื่อสารทางการเงิน การเข้าถึงหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหมวดการใช้เงินที่เป็นปัจจุบัน ผ่านทางเว็บไซต์ คณะ หรือช่องทางอื่น เช่น แอปพลิเคชัน Line, Facebook Fan page หรือ Google classrooms</p>
เอกสารการเบิกจ่าย	<p>1. อยากให้มีการจัดหมวดหมู่เอกสารของการขอรับบริการด้านการเงินในแต่ละประเภท ให้เป็นระบบ ว่าใช้เอกสารใดบ้าง</p> <p>2. ควรให้มีการลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้</p> <p>3. ควรมีแบบฟอร์มการเบิกจ่ายที่สามารถดาวน์โหลดได้บนเว็บไซต์ของคณะ พร้อมตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์มนั้น ๆ อย่างทั่วถึงในทุก ๆ เรื่อง และมีเกณฑ์การเบิกจ่ายเงินที่สามารถดาวน์โหลดมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเบิก</p> <p>4. เอกสารการเบิกจ่ายไม่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกับมหาวิทยาลัย ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ตรวจทำให้การทำงานของแต่ละคนเกิดความสับสน</p> <p>5. อยากให้ส่วนงานทำคู่มือสรุปเอกสารการเบิกจ่ายเงินแต่ละประเภท เพื่อให้บุคลากรเข้าใจได้ง่าย ชัดเจนและสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง</p>
ระยะเวลา	<p>1. ควรมีการกำหนดเวลาการดำเนินงานที่ชัดเจน และมีการสื่อสารต่อบุคลากรในองค์กรที่ทั่วถึง รวดเร็ว ทันเวลา</p> <p>2. ตรวจสอบเอกสารให้เร็วขึ้น เขียนหลักการเบิกจ่ายให้เป็นแนวปฏิบัติให้ชัดเจน เวลาจะดำเนินการเบิกจ่าย</p> <p>3. ระบบการเบิกจ่ายมีความล่าช้าเช่นการเบิกเงินนอกเวลา</p> <p>4. ปรับปรุงความรวดเร็วในการได้รับเงิน</p> <p>5. ควรบริหารเอกสารให้มีระยะเวลา ให้สั้นลง ลดขั้นตอน โดยไม่ให้ส่งผลกระทบต่อทุกฝ่าย</p>

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงินในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติการด้านการเงินของส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติการด้านการเงินของส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา สายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการ ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 7 ส่วนงาน จำนวน 226 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ประกอบด้วยหัวข้อ ขั้นตอนการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน ข้อมูลทางการเงิน เอกสารการเบิกจ่าย ระยะเวลา และส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนาการปฏิบัติการด้านการเงิน สามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ มีข้อค้นพบ ที่สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 162 คน คิดเป็นร้อยละ 71.68 บุคลากรอายุระหว่าง 30 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 60.18 เป็นบุคลากรประเภทคณาจารย์ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 64.16 ไม่ได้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 86.28 จบการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 116 คน คิดเป็น ร้อยละ 51.33 มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5 – 10 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 40.71 และจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 50.44 ที่มีการรับบริการด้านการเงิน น้อยกว่า 3 ครั้ง/เดือน

2. ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า บุคลากรในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติการด้านการเงินอยู่ในระดับค่อนข้างมากทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า 3 ลำดับแรกคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน ด้านระยะเวลา ด้านเอกสารการเบิกจ่าย รองลงมาคือ ด้านข้อมูลทางการเงิน และด้านขั้นตอนการดำเนินงานอยู่ในลำดับสุดท้าย

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน พบว่าบุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินเป็นรายข้อ ปรากฏว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ โปร่งใส และวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยท่าทีสุภาพ เป็นมิตร และเจ้าหน้าที่มีทักษะในการตอบคำถาม

เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ช่วยเหลือไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ และเจ้าหน้าที่ที่พูดจาด้วยน้ำเสียงไพเราะ เอาใจใส่เป็นลำดับสุดท้าย

2.2 ด้านระยะเวลา พบว่าบุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาด้านระยะเวลาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า การตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับค่อนข้างมาก รองลงมาการดำเนินการเบิกจ่ายเงินภาพรวม ทันตาม กำหนดเวลา เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด รองลงมา มีความรวดเร็วในการทักท้วง เมื่อมีข้อผิดพลาด เกี่ยวกับเอกสารเบิกจ่ายจากเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ และมีความรวดเร็วในการให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย

2.3 ด้านเอกสารการเบิกจ่าย พบว่าบุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาด้านเอกสารการเบิกจ่ายเป็นรายข้อ ปรากฏว่า เอกสาร ที่นำมาเป็นหลักฐานการขอเบิกจ่าย ที่ถูกต้อง จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับค่อนข้างมาก รองลงมา เมื่อไม่เข้าใจแบบฟอร์ม หรือขัดข้องในเรื่องกฎ ระเบียบต่าง ๆ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้แก่ ท่านได้ รองลงมา เอกสารการเบิกจ่ายใช้รูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามลำดับ และมีช่องทางให้บุคลากรสามารถเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับ เอกสารการเบิกจ่าย เป็นลำดับสุดท้าย

2.4 ด้านข้อมูลทางการเงิน พบว่าบุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาด้านข้อมูลทางการเงินเป็นรายข้อ ปรากฏว่า เมื่อได้รับเงินที่เบิกไว้หรือเงินยืม ลงลายมือชื่อเมื่อรับเงินทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คือ เมื่อมีการจ่ายเงิน หรือเงินยืม ได้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของจำนวนเงินที่ได้รับตามที่ขออนุมัติเบิกไว้ รองลงมา มีความเข้าใจ ว่าการดำเนินการเบิกจ่ายต้องถูกต้องตามประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย รองลงมา ทราบว่า ส่วนงานมีการจัดทำทะเบียนคุมการเบิกจ่าย ตามลำดับ และมีความรู้ เกี่ยวกับประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับงานการเงินหรือการเบิกจ่ายต่าง ๆ อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย เป็นลำดับสุดท้าย

2.5 ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน พบว่าบุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการดำเนินงานเป็นรายข้อ ปรากฏว่า มีระบบควบคุมกระบวนการเบิกจ่ายที่รัดกุม ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก รองลงมา มีการดำเนินงานตามลำดับก่อน - หลัง รองลงมา มีระบบการเบิกจ่ายที่มาตรฐานสำหรับกรให้บริการ ตามลำดับ และมีคู่มือการเบิกจ่าย แสดง ขั้นตอน วิธีการ พร้อมเอกสารตัวอย่าง อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย เป็นลำดับสุดท้าย

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร สายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าบุคลากรสาย คณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านการเงินในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน โดยบุคลากรประเภทคณาจารย์มีความคิดเห็นด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินมากกว่าบุคลากรประเภทสนับสนุนวิชาการ

3.1 บุคลากรสายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ไม่แตกต่างกัน

3.2 บุคลากรสายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.3 บุคลากรสายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ด้านข้อมูลทางการเงิน ไม่แตกต่างกัน

3.4 บุคลากรสายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ด้านเอกสารการเบิกจ่าย ไม่แตกต่างกัน

3.5 บุคลากรสายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ด้านระยะเวลา ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงินในส่วนงานด้าน วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลจากการศึกษา ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงินในส่วนงานด้าน วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน ในเรื่องเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ โปร่งใส และวางใจได้ การให้คำแนะนำด้วยท่าทีสุภาพ เป็นมิตร และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการช่วยเหลือ ไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) ผู้ให้บริการจะต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและเสมอภาค ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินจะเน้นการให้บริการ ตามกระบวนการบริหารงานการเงินที่ดี เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการบริหารการเงิน และทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย พ.ศ.2561 ประกอบกับการปฏิบัติงานด้านการเงินของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในด้านนี้เพียงพอต่อความต้องการกับปริมาณงาน และปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามประกาศ คณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่องมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของพนักงาน พ.ศ. 2559 ในส่วนของตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี ด้านการบริการ คือให้คำแนะนำ ตอบปัญหาและชี้แจงเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชีที่ตนมีความรับผิดชอบ เพื่อให้หน่วยงานหรือพนักงานมหาวิทยาลัย ได้ทราบข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ ส่วนความคิดเห็นในด้านระยะเวลา การตรวจสอบ เอกสารการเบิกจ่ายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม การดำเนินการเบิกจ่ายเงินภาพรวม ทันท่วงทีตาม กำหนดเวลาเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และมีความรวดเร็วในการทักท้วงเมื่อมีข้อผิดพลาดเกี่ยวกับ เอกสารเบิกจ่ายจากเจ้าหน้าที่ สอดคล้องตามแนวคิดของ Millet ที่ว่าผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ พิจารณาได้จาก การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างทันเวลา และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ถัดมาด้านเอกสารการเบิกจ่าย เอกสารที่นำมาเป็น

หลักฐานการขอเบิกจ่ายที่ถูกต้อง จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เมื่อไม่เข้าใจแบบฟอร์มหรือข้อขัดข้องในเรื่องกฎ ระเบียบต่าง ๆ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้ได้ และเอกสารการเบิกจ่ายใช้รูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนดเป็นมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับงานมรกด ศรีสมทรง (2559) ได้ทำการศึกษามาตรฐานในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่ามาตรฐานในการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายให้ถูกต้องตามระเบียบกระทรวงการคลัง ประกอบด้วย 3 ประเด็น คือ 1) คุณภาพการเบิกจ่าย 2) เอกสารที่ใช้ในการเบิกจ่าย 3) อุปกรณ์สารสนเทศ โดยแต่ละประเด็นมีความเหมาะสมและเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารการเบิกจ่าย เกี่ยวกับระเบียบ ระบบการปฏิบัติงานการเบิกจ่าย มีความเข้าใจหลักการและขั้นตอนการเบิกจ่าย และมีการกำหนดวงเงินและผู้มีอำนาจอนุมัติการจ่ายเงิน ที่ชัดเจน ถัดมาความคิดเห็นด้านข้อมูลทางการเงิน เมื่อได้รับเงินที่เบิกไว้หรือเงินยืม มีการลงลายมือชื่อเมื่อรับเงินทุกครั้ง เมื่อมีการจ่ายเงินหรือเงินยืม ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงิน ที่ได้รับตามที่ขออนุมัติเบิกไว้ และมีความเข้าใจว่าการเบิกจ่ายต้องถูกต้องตามประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ถัดมาด้านขั้นตอนการดำเนินงาน มีระบบควบคุมกระบวนการเบิกจ่ายที่รัดกุม ถูกต้อง มีการดำเนินงานตามลำดับก่อน - หลัง และมีระบบการเบิกจ่ายที่มาตรฐานสำหรับกรให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานนภาพร อุดมลาภ (2561) ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและ ระเบียบเกี่ยวกับการเงินและบัญชี ด้านบริหารจัดการทางการเงินและบัญชี และด้านการควบคุม คุณภาพงานการเงินและบัญชี อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ในการปฏิบัติงานทางด้านการเงินและบัญชี จำเป็นที่จะต้อง มีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้และปฏิบัติงานให้อยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชี มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและหลักปฏิบัติในการรับ-จ่ายเงินและต้องสามารถตรวจสอบเอกสารหลักฐานการรับ-จ่ายเงินให้เป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การบริหารจัดการด้านการเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง รัดกุม และสามารถควบคุมได้

ความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการ ต่อการปฏิบัติการด้านการเงินในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการ มีความคิดเห็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในเรื่องของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำชี้แจงข้อมูลการจ่ายเงินหรือเงินยืม และเจ้าหน้าที่พูดจาด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ เอาใจใส่ โดยบุคลากรสายคณาจารย์มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวมากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ อาจเนื่องมาจากบุคลากรสายคณาจารย์ส่วนใหญ่มีการดำเนินการจัดทำโครงการกิจกรรมต่าง ๆ อาทิเช่น โครงการบริการวิชาการ โครงการหรือกิจกรรมสำหรับนิสิต ที่จำเป็นต้องใช้เงินในการจัดโครงการหรือกิจกรรมนั้น ๆ และที่สำคัญคือต้องยืมเงินเพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่าย จึงมีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการจ่ายเงิน/ยืมเงินมากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เนื่องจากมีการติดต่อประสานงานกันบ่อยครั้งของบุคลากรสายคณาจารย์ ประกอบกับเป็นบุคลากรสายงานสอน ให้ความรู้ในสาขาวิชานั้น ๆ ในการทำงานที่ผลิตรายการหรือบุคลากรด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ออกสู่สังคม จึงมีการบริการด้วยการพูดจาด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ เอาใจใส่ มากกว่าสายสนับสนุนวิชาการ ด้วยกันเอง ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวถือเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการซึ่งจับต้องได้ยากหรือแทบจะจับต้องไม่ได้เลย ดังแนวคิดนุชกานต์ ปรวิโรทัย (2555) การบริการ เป็นการกระทำใด ๆ ที่แสดงออกจากใจด้วยความปรารถนาดีให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก สบาย รวดเร็ว ซึ่งการแสดงออกดังกล่าวไม่สามารถจัดเก็บไว้ได้ การบริการแต่ละครั้งจะแตกต่างกันออกไป เป็นการให้บริการที่จับต้องไม่ได้ แต่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการกระทำนั้น ๆ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย แม้ว่าผลการประเมินความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน ในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน โดยแยกเป็นด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ด้านข้อมูลทางการเงิน ด้านเอกสารการเบิกจ่าย และด้านระยะเวลา ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ และนำไปสู่การพัฒนาบริการที่มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลสูงสุด ดังเช่นผลงานวิจัยของพรพิมล พันธุ์เดช (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชีเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี ของผู้รับบริการหลังจากพัฒนาประสิทธิภาพ ดีขึ้นใน 4 ด้านคือ 1) ด้านระยะเวลา มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนขึ้นทำให้สามารถวางแผนการปฏิบัติงานด้านการจ่ายเงินง่ายขึ้น เบิกจ่ายเงินได้เร็วขึ้น 2) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนลดลง ได้รับเงินรวดเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่การเงินสามารถอธิบายขั้นตอนกระบวนการได้อย่างชัดเจน 3) ด้านข้อมูลข่าวสาร มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หลายช่องทางข่าวสาร เพื่อให้ทราบข้อมูลรวดเร็วถูกต้องและชัดเจนทันความต้องการ และ 4) ด้านบุคลากร มีการบริหารจัดการได้ลงตัวส่งผลให้กระบวนการทำงานที่ดี เกิดพฤติกรรม การให้บริการที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเป็นด้าน ๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน มีคู่มือการเบิกจ่าย แสดงขั้นตอน วิธีการ พร้อมเอกสาร ตัวอย่าง ค่อนข้างน้อย ดังนั้นส่วนงานควรส่งเสริม สนับสนุนให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติ (Work Manual) หรือจัดทำเอกสารที่แนะนำวิธีการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการเงิน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษา และใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน เกิดความถูกต้องรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และใช้เป็นเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการตอบคำถาม ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งการสื่อสารที่เป็นคำพูด ผู้พูดต้องใช้ศิลปะในการพูด ถ้าเป็นการเขียนต้องใช้ศิลปะในการเขียน ไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียน ย่อมมีอิทธิพลต่อการสื่อสารทั้งสิ้น การสื่อสารที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน ดังนั้น ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในเชิงลึก พร้อมทั้งเพิ่มทักษะในการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพ บรรลุความต้องการของผู้รับบริการสูงสุด และควรนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสื่อสาร ไม่เสียเวลาในการติดต่อบริการ เช่น เว็บไซต์คณะ สร้างระบบการติดตามเพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานว่าถึงขั้นตอนไหน เป็นต้น

3. ด้านข้อมูลทางการเงิน พบว่าบุคลากรมีความรู้ เกี่ยวกับประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับงานการเงินหรือการเบิกจ่ายต่าง ๆ ค่อนข้างน้อย ดังนั้นควรมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ศึกษาหาความรู้ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้ถูกต้องลดความล่าช้าในการทำงาน รวมถึงจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Management) ภายในหน่วยงาน สรุปประเด็นสำคัญ โดยเชิญผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ มาให้ความรู้เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

4. ด้านเอกสารการเบิกจ่าย ช่องทางที่จะให้บุคลากรสามารถเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสารการเบิกจ่าย ควรมีช่องทางรับฟังเสียงสะท้อนจากการให้บริการ โดยสำรวจสอบถามความพึงพอใจ ประชุม พูดคุย สังเกต เพื่อให้บุคลากรสามารถเสนอความคิดเห็นเพื่อทบทวนและปรับปรุงพัฒนา ให้ทันกับยุคสมัยในปัจจุบัน

5. ด้านระยะเวลา ความรวดเร็วในการให้บริการ ควรมีการพัฒนางานบริการและประเมินผลความพึงพอใจให้ครอบคลุมทุกด้าน และของผู้ปฏิบัติงาน เช่น งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานสารบรรณ เนื่องจากเป็นงานด้านหน้า ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ส่วนงาน

การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานด้านการเงินในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ข้อมูลผลวิจัยจะมีการเสนอให้แต่ละส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ นำไปวิเคราะห์และเป็นประโยชน์ต่อส่วนงานในการนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของบุคลากรการเงิน ลดความเสี่ยงหรือผลกระทบของปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาคือได้ตรงประเด็น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติการด้านการเงินเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความต้องการ พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการรับบริการให้ครบถ้วนทุกกลุ่มทุกส่วนงาน โดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาครั้งต่อไป

2. ควรกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งต่อไป โดยเลือกขนาดของประชากรในส่วนงานอื่น นอกเหนือจากส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถนำมาเปรียบเทียบความแตกต่าง เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาครั้งต่อไป

3. นอกจากการใช้แบบสอบถามแล้วควรมีการสัมภาษณ์ควบคู่กันไป ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและควรมีการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับผู้ควบคุมหรือระดับผู้บริหารส่วนงาน ทั้งสายคณาจารย์และสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจน ละเอียด ครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
4. ควรศึกษาข้อมูลจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินที่ให้บริการ ความคิดเห็น ทศนคติ เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
5. ควรศึกษาโดยการจัดสัมมนากลุ่มย่อย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กองแผนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา. (2560). *เอกสารเผยแพร่รายงานประจำปี*. เข้าถึงได้จาก <http://planning.buu.ac.th/module/page.php?module=home&file=main.php>
- กันตยา เพิ่มผล. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์.
- เกล้าพีระ นวะระภา. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด*.
วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: วี พรินท์ (1991).
- จุฑามาส ศิริเถียร (2558). *การเปรียบเทียบกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาของเมืองพัทยา กรณีศึกษา การจัดทำแผนพัฒนาโดยเมืองพัทยาและที่ปรึกษา*. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). *หลักการให้บริการแบบครบวงจร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- ทัศนารณ จิรารักษ์. (2556). *การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร*.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา,
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- นภาพร อุดมลาภ. (2563). *ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 10(1), 238-252.
- นฤมล สุ่นสวัสดิ์. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: วันทิพย์.
- บุญรอด สมจิต (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนในการยกฐานะองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลตำบลสระสีห์เหลี่ยม อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิ่นรส มาลากุล ณ อยุธยา. (2543). *แนวคิดเรื่ององค์การที่เรียนรู้ ใน เอกสารการฝึกอบรมหลักสูตร นักบริหารสถาบันราชภัฏ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ.
- บุญญาตา จงละเอียด. (2561). *ปัจจัยเงื่อนไขที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช*. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*, 5(3), 1028-1043.
- ปภาวี ไชยอินทร์. (2545). *การศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการเงินของบุคลากรสายการเงิน สังกัดมหาวิทยาลัยบูรพา*. ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ประสิทธิ์ เอื้อถาวรพิพัฒน์ (2546). *ปัญหาการบริหารงานธุรการการเงินและพัสดุของผู้บริหารโรงเรียน ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์หลักสูตรปริญญา การศึกษามหาบัณฑิต, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเวช มหารัตน์สกุล. (2549). การพัฒนาองค์กรเพื่อการเปลี่ยนแปลง (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: พิมพ์ตะวัน.
- พิไลวรรณ เสนิงค์ ณ อยุธยา, & โกวิท กังสนันท์. (2561). การประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ด้านการเงินการคลัง ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 4(3), 179-190.
- พงษ์ลดา คงหอม (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการงานเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*. งานวิจัยสถาบัน, สำนักงานอธิการบดี, มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์.
- พรพิมล พันธุ์เดช (2561). การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี. งานวิจัยสถาบัน, คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พรรัตน์ แสงหาญ. (2557). *การบริหารผลงาน Performance Management*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา. เอกสารการสอน.
- พรรณวดี สุทธิภักดี. (2541). *การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน*. ในเอกสารประกอบการสัมมนา หลักสูตร “การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน”. กรุงเทพฯ: พี.เจ.ทรานสแพ็ค.
- ภาวนา ศรีธูป (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุของมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. รายงานวิจัยสถาบัน, สถาบันจากสำนักกีฬา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มรกต ศรีสมทรง. (2559). *มาตรฐานในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*. การค้นคว้าอิสระ, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *ความรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น.
- วรภรณ์ ตระกูลสถิตย์. (2549). *การทำงานเป็นทีม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วรภรณ์ ศรีพะเนิน. (2550). *การสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การบริหารงานคลัง กรณีศึกษา เทศบาลในเขตอำเภอเมือง อำเภอท่ามะกา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด. (2544). *กิจกรรม 5 ส. สร้างสรรค์มาตรฐานงาน*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตบัณฑิตยธรรม.

- วรภัทร วรรังษณัฐ (2553). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพให้บริการของงานทะเบียน สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี*. ปัญหาพิเศษ, รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สัชฌุกร. (2546). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สารธาร.
- สมใจ ลักษณะ. (2548). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* (พิมพ์เพิ่มเติม 2548). กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สุพัตรา สุภาพ. (2545). *สังคมวิทยา* (พิมพ์ครั้งที่ 21). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาวดี แซ่เล่า (2547). *ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการเงินของเจ้าหน้าที่การเงินในโรงเรียนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1*. ปัญหาพิเศษหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย, วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2546). *หลักการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำราญ เจริญสุขเข้า และจำลอง รอดแก้ว (2558). *ปัญหาอุปสรรคและการแก้ไขปัญหาการยืมเงินของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม*. งานวิจัยสถาบัน, สำนักศิลปะและวัฒนธรรม, สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education*. New Jersey: Prentice Hall.
- Bowditch, James L. and Buono, Anthony F (1990). *A Primer on Organizational Behavior*. New York: John Wiley and Sons.
- Feldman, M. P. (1971). *Psychology in the Industrial Environment*. London: Butterworth.
- Foster, C. R. (1952). *Psychology for Life Adjustment*. Chicago: American Technical Society.
- Guralnik, D. B. (1976). *Webster's New World Dictionary of the American Language*. Ohio: William Collins and World.
- Morgan, Chifford T and King. (1967). *Introduction to Psychology*. Tokyo: McGraw Hill.
- Remmer, H. H. (1954). *Introduction to Opinion and Attitude Measurement*. New York: Harper and Brothers.
- Zadrozny, J. T. (1959). *Distionary of Social Science*. Washington D.C.: Public Affair Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

1. หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษางานวิจัย
2. หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
3. หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้แบบสอบถาม
4. หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน
ในสำนักงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก ค

เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก ง

รายงานค่าใช้จ่าย

รายงานค่าใช้จ่ายโครงการวิจัย
ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติการด้านการเงิน
ในสำนักงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา

รายการ	จำนวนเงิน	หมายเหตุ
1. งบบุคลากร	-	
2. งบดำเนินงาน		
2.1 ค่าตอบแทน		
(1) ค่าตอบแทนผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	3,000	จำนวน 3 คน
(2) ค่าตอบแทนที่ปรึกษา	5,000	บุคคลภายนอก
2.2 ค่าใช้สอย		
(1) ค่าใช้จ่ายในการสืบค้นข้อมูลและเก็บข้อมูล	5,000	
(2) ค่าจัดทำเล่มรายงาน	7,000	
(3) ค่าใช้จ่ายในการเผยแพร่งานวิจัย	6,000	
2.3 ค่าวัสดุ		
(1) ค่าวัสดุสำนักงาน	5,000	
(2) ค่าถ่ายเอกสาร	9,000	
(3) ค่าวัสดุคอมพิวเตอร์	4,000	
(4) ค่าของที่ระลึก	6,000	
3. งบลงทุน	-	
4. ค่าสาธารณูปโภค	-	
ค่าใช้จ่ายรวมทั้งสิ้น	50,000	

(ห้าหมื่นบาทถ้วน)