

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พรรณี ศรีเรือน *

สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50200

*อีเมลของผู้ประพันธ์บทความ: phannee.sr@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลัง และพัสดุ สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากร อาจารย์/คณาจารย์ ประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ สายปฏิบัติการ อาจารย์/คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่/ลูกจ้างโครงการ จำนวน 50 คน และ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบประเมินมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบประเมินออนไลน์ วิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของหน่วยงานและบัญชี พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของหน่วยพัสดุ พบว่า มีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ และความพึงพอใจของหน่วย One Stop Service พบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 2) มีความคาดหวัง ต่อการให้บริการของงาน โดยรักษาระดับการให้บริการ และเพิ่มช่องทางการทำงานในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มาทำให้เกิดประสิทธิภาพ และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ ในระดับมากในทุกด้าน และมีความคาดหวังต่อการให้บริการด้านความถูกต้อง รวดเร็ว และการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะช่วยพัฒนาการบริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ ต่อไป

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; ความคาดหวัง; การให้บริการ; งานการเงิน การคลังและพัสดุ

Customer Satisfaction towards the Service of Accounting, Finance and Utilities Section, at the Multidisciplinary Research Institute, Chiang Mai University

Phanee Sriruen^{*}

The Multidisciplinary Research Institute, Chiang Mai University, Chiang Mai 50200, Thailand

^{*} Corresponding author's e-mail: phanee.sr@cmu.ac.th

Abstract

In this study, we aimed to survey satisfaction towards the service of the Accounting, Finance and Utilities Section of The Multidisciplinary Research Institute, Chiang Mai University. The sample consists of the current personnel of the MDRI and the Research Center (n=50). The measurement tools were estimated in the 5 levels of the scales. Assessment for satisfaction was collected on a five-point scale and the data were collected online. Statistical analysis. The descriptive analysis reported percentage, average and standard deviation. The results of this study were as follows: 1) Satisfaction towards the service of the Accounting, Finance and Utilities Section revealed high participants score levels. The service of the operating staffs was the first aspect found satisfactory among the different aspects. Satisfaction towards the service of the Procurement Division showed high participants score levels. The process/service step was the first aspect found to be satisfactory among the different aspects. Satisfaction towards the service of the One Stop Service Division showed high participants score levels. The service quality was the first aspect found to be satisfactory among the different aspects. 2) Expectations of the service of the Accounting, Finance and Utilities Section found that the services maintained high service levels, quality service and increased service channels using the information technology system. 3) Suggestion for improving the services of the Accounting, Finance and Utilities Section with high efficiency, fast and timely and clear procedures, respectively by the information technology system.

In summary, the participants had good satisfaction with the work system and the service of the Accounting, Finance and Utilities Section. Moreover, they have service expectations with correctly, clearly, fast, and timeliness using the information technology system. These results of the study can be helped to improve the service for this Section.

Keywords: Satisfaction, Expectations, Service, Accounting, Finance and Utilities Section

บทนำ

สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวิสัยทัศน์ “องค์กรที่เป็นเลิศในการวิจัยและบริการวิชาการ เชิงสหวิทยาการ มุ่งสร้างผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล” มีบุคลากร 2 สาย ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ (นักวิจัย) และ บุคลากรสายปฏิบัติการ ได้แบ่งส่วนงานภายในสำนักงานออกเป็น 3 กลุ่มงาน คือ 1) งานบริหารงานวิจัย บริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ 2) งานการเงิน การคลังและพัสดุ 3) งานบริหารทั่วไป ซึ่งงานการเงิน การคลังและพัสดุ ประกอบด้วย 4 หน่วย ได้แก่ หน่วยการเงิน หน่วยบัญชี หน่วยพัสดุ และหน่วย One Stop Service งานการเงิน การคลังและพัสดุ เปรียบเสมือนหน่วยงานที่มีความสำคัญ จัดตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนและรับผิดชอบการบริหารงบประมาณ การควบคุมการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี งานด้านพัสดุ การดำเนินการและการควบคุมงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากแหล่งต่างๆ การเก็บรักษาเงินและการนำส่งเงิน การจัดทำบัญชี การทำรายงานการเงิน การปฏิบัติงานเกี่ยวกับพัสดุ และการปฏิบัติงานการให้บริการในการบริหารจัดการโครงการวิจัยแบบ One Stop Service โดยงานมีวิสัยทัศน์ “เป็นเลิศในการบริการ ทำงานโปร่งใส ด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวไกล ใส่ใจคุณภาพดีมีมิตร” และมีพันธกิจ ร่วมมือสนับสนุนในการบริหารงานตามพันธกิจของสถาบันวิจัยพหุศาสตร์ ให้ก้าวหน้าตามวิสัยทัศน์ ที่วางไว้ บริการ รับ-จ่ายเงินอย่างถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นแหล่งข้อมูลทางการเงินการคลังที่ถูกต้องรวดเร็ว เพื่อประโยชน์ต่อการตัดสินใจและการวางแผน และมีเป้าหมาย การบริหารงบประมาณ การบริหารการเงินและบัญชี การบริหารพัสดุและทรัพย์สิน รวมทั้งการบริหารด้านอื่นๆ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง มติ คณะรัฐมนตรี และนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด ได้แก่

1. บริหารการเงินโดยใช้ระบบงบประมาณ พักสต การเงินและบัญชี จากเงินงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณ เงินรายได้ โดยเกณฑ์พึงรับ-พึงจ่ายลักษณะ 3 มิติ เพื่อสนับสนุนภารกิจและยุทธศาสตร์ของสถาบันฯ

2. บริหารการเงินโดยยึดหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในองค์กร

3. นักวิจัยและบุคลากร รวมทั้งผู้รับบริการ มีความพึงพอใจกับการบริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ

จากการวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อระบบการทำงานและการให้บริการของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในปี พ.ศ. 2562 โดยศึกษา 4 ด้าน ผลการศึกษา แบ่งเป็น 4 ข้อดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อระบบการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านผลสำเร็จของงานบริการครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามความต้องการเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาการให้บริการ มีความรวดเร็ว ทันเวลา และด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ตามลำดับ 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสารบรรณ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านบุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการให้คำแนะนำ หรือชี้แจงข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และด้านการติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ 3) ความคาดหวังต่อระบบการทำงาน มีความคาดหวังด้านการบริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน ด้านระบบการติดตามเรื่อง/หนังสือราชการ และด้านการมีระบบ การติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ 4) ความคาดหวังต่อการให้บริการของงานสารบรรณ มีความคาดหวังด้านการติดต่อประสานงานได้ชัดเจนและรวดเร็ว เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการมีความชำนาญใน

หน้าที่ที่รับผิดชอบ ด้านความสามารถ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย และด้านการให้มีการติดตามเรื่อง/หนังสือราชการ ตามลำดับ จากผลการศึกษานี้สามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อระบบการทำงาน และการให้บริการของงานสารบรรณ ในระดับมากถึงมากที่สุดในทุกด้าน และมีความคาดหวังด้านการบริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา และสามารถติดต่อประสานงานได้ชัดเจนและรวดเร็ว (จิราภรณ์, 2560) นอกจากนี้ ภณทิรา และคณะ (2563) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยีสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, $SD = 0.56$) ค่าเฉลี่ยด้านความสามารถ การตอบสนองการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.60$) ค่าเฉลี่ยด้านความแน่นอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, $SD = 0.58$) ค่าเฉลี่ยความเข้าใจต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.57$) ค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.62$) จากผลการวิจัย สามารถสรุปได้ว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ อยู่ในระดับมาก อีกทั้ง ปภากรณ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้ง 5 ด้าน 2) ที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนพดล และคณะ (2554) ได้ศึกษา เรื่อง การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคั่นคว้าเอกสารจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และในรายด้านมากที่สุดทุกด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจ ด้านการอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีจำนวนความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละ 5 ครั้ง ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การให้บริการไม่ครอบคลุมทุกส่วน และจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและ พบว่า การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการส่วนใหญ่จะทำการศึกษาโดยใช้แบบประเมินซึ่งจะทำให้สะท้อนถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยจะแบ่งการประเมินออกเป็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอน ระบบการทำงาน และความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากงานการเงิน การคลังและพัสดุ เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในระบบการทำงาน และความคาดหวังของผู้รับบริการ และนำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ จึงทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ จำนวน 50 คน โดยแบ่ง 5 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหาร จำนวน 3 คน กลุ่มที่ 2 บุคลากรสายวิชาการ (นักวิจัย) จำนวน 20 คน กลุ่มที่ 3 บุคลากรสายปฏิบัติการ จำนวน 10 คน กลุ่มที่ 4 อาจารย์/คณาจารย์หน่วยวิจัยเครือข่าย จำนวน 10 คน และกลุ่มที่ 5 เจ้าหน้าที่/ลูกจ้างโครงการ จำนวน 7 คน ที่มีต่อระบบการทำงาน และการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ อันจะมีแนวทางในการพัฒนาระบบการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสนับสนุนการทำงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของงานการเงิน การคลังและพัสดุ สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
2. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบการให้บริการ

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรของสถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ (นักวิจัย) บุคลากรสายปฏิบัติการ รวมถึง อาจารย์/คณาจารย์หน่วยวิจัยเครือข่าย และเจ้าหน้าที่/ลูกจ้างโครงการ รวมทั้งสิ้น จำนวน 70 คน

ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกประชากรตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างโดยวิธีแบบแบ่งกลุ่มจำแนกตามกลุ่ม 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหาร จำนวน 3 คน กลุ่มที่ 2 บุคลากรสายวิชาการ (นักวิจัย) จำนวน 20 คน กลุ่มที่ 3 บุคลากรสายปฏิบัติการ จำนวน 10 คน กลุ่มที่ 4 อาจารย์/คณาจารย์หน่วยวิจัยเครือข่าย จำนวน 10 คน และกลุ่มที่ 5 เจ้าหน้าที่/ลูกจ้างโครงการ จำนวน 7 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 50 คน

สร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยออกแบบและสร้างแบบประเมิน จากนั้นส่งแบบประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในการทำวิจัยอย่างน้อย 5 ปี และผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวข้องกับงานเป็นผู้ตรวจสอบ พิจารณาความครบถ้วนถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย เครื่องมือวิจัย โดยใช้แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) โดยข้อคำถามที่ได้มีค่า IOC รายข้อมากกว่า 0.5 (คะแนนน้อยที่สุด เท่ากับ 0.67 และคะแนนมากที่สุด เท่ากับ 1) และการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบประเมิน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1970) ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรสายวิชาการ (นักวิจัย) จำนวน 10 คน ได้ค่าความเชื่อมั่น มีค่าเท่ากับ 0.95

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน สร้างแบบเลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานะผู้รับบริการ และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ ประเมิน 5 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และด้านความพึงพอใจภาพรวม โดยกำหนดเกณฑ์ระดับ ความคิดเห็น 5 ระดับ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (สุวิมล ว่องวานิช, 2562) ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับ มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับ มาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับ ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับ น้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุง การให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ แบบเติมคำในช่องว่าง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ สถาบันวิจัยพหุ ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

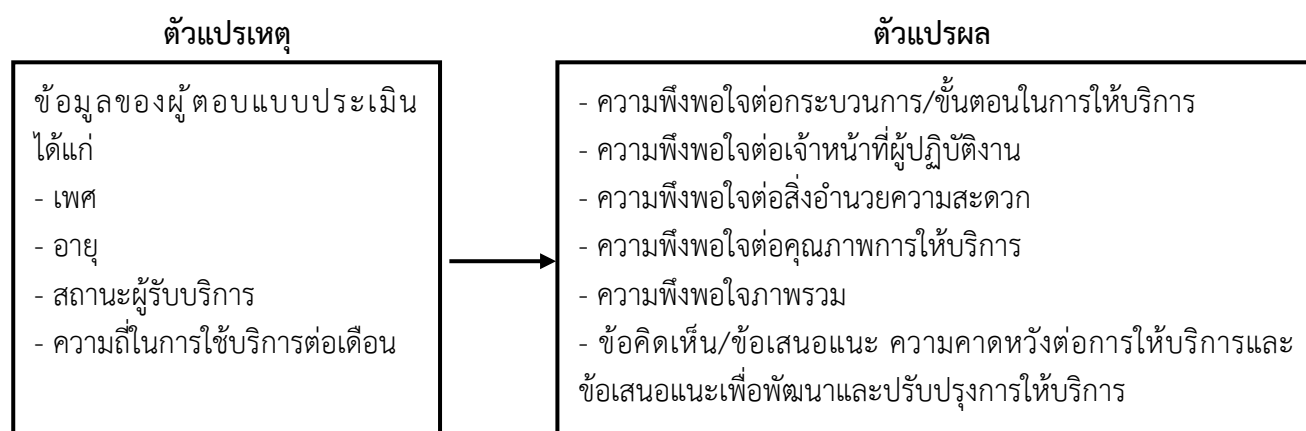
1. วิเคราะห์ลักษณะงาน และการให้บริการของแต่ละหน่วยในงานการเงิน การคลังและพัสดุ สถาบันวิจัยพหุ ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2. ดำเนินการออกแบบ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลัง และพัสดุ จากนั้นส่งแบบประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในการทำวิจัยอย่างน้อย 5 ปี และผู้เชี่ยวชาญที่มี ประสบการณ์การทำงานเกี่ยวข้องกับงานเป็นผู้ตรวจสอบ เครื่องมือวิจัย โดยใช้แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) โดยข้อคำถามที่ได้ มีค่า IOC รายข้อมากกว่า 0.5 (คะแนนน้อยที่สุด เท่ากับ 0.67 และคะแนนมากที่สุด เท่ากับ 1)

3. ขอความอนุเคราะห์ดำเนินการวิจัยและเก็บข้อมูล และดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 โดยใช้แบบประเมินออนไลน์ (Google form) และตรวจสอบความสมบูรณ์

4. วิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

5. วิเคราะห์ผลการประเมิน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ ประเมิน 5 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนใน การให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความพึง พพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และด้านความพึงพอใจภาพรวม และข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อการ ให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ



สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกข้อมูลทั่วไป จากนั้นทำการประมวลผลโดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติพื้นฐาน คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ สถาบันวิจัย พหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในแต่ละด้าน ทำการประมวลผลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ลักษณะของแบบประเมินเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนของน้ำหนัก 5 ระดับ

ในการให้คะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม และคณะ, 2551)

- 5 หมายถึง มีความพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพอใจน้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนน พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ของคะแนนโดยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ไว้ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นระดับน้อยที่สุด

3. ข้อมูลด้านความคาดหวังต่อการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ แบบเติมคำในช่องว่าง

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ บุคลากรของสถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และอาจารย์/คณาจารย์ หน่วยวิจัยเครือข่าย และเจ้าหน้าที่/ลูกจ้างโครงการ โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหาร จำนวน 3 คน กลุ่มที่ 2 บุคลากรสายวิชาการ (นักวิจัย) จำนวน 20 คน กลุ่มที่ 3 บุคลากรสายปฏิบัติการ จำนวน 10 คน กลุ่มที่ 4 อาจารย์/คณาจารย์หน่วยวิจัยเครือข่าย จำนวน 10 คน และ กลุ่มที่ 5 เจ้าหน้าที่/ลูกจ้างโครงการ จำนวน 7 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 50 คน ผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 40 คน จาก 50 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ งานการเงิน การคลังและพัสดุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	21	52.50
หญิง	19	47.50
รวม	40	100.00
2. อายุ		
21-30 ปี	8	20.00
31-40 ปี	15	37.50
41-50 ปี	7	17.50
51 ปีขึ้นไป	10	25.00
รวม	40	100.00
3. สถานะผู้รับบริการ		
ผู้บริหาร	2	5.00
บุคลากรสายวิชาการ (นักวิจัย)	15	37.50
บุคลากรสายปฏิบัติการ	8	20.00
อาจารย์/คณาจารย์หน่วยวิจัยเครือข่าย	8	20.00
เจ้าหน้าที่/ลูกจ้างโครงการ	7	17.50
รวม	40	100.00
4. ความถี่		
น้อยกว่าเดือนละครั้ง	10	25.00
เดือนละครั้ง	9	22.50
เดือนละ 2-3 ครั้ง	16	40.00
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	5	12.50
รวม	40	100.00

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 อายุของผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ช่วงอายุ 21-30 ปี (จำนวน 8 คน ร้อยละ 20) และ 41-50 ปี (จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50) ตามลำดับ ในส่วนของสถานะผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ (นักวิจัย) จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาเป็นบุคลากรสายปฏิบัติการ จำนวน 8 คน ร้อยละ 20 อาจารย์/คณาจารย์หน่วยวิจัยเครือข่าย จำนวน 8 คน ร้อยละ 20 เจ้าหน้าที่/ลูกจ้างโครงการ (จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50) และผู้บริหาร (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5) ตามลำดับ และความถี่ในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง จำนวน 16 คน

คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาใช้บริการน้อยกว่าเดือนละครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ใช้บริการเดือนละครั้ง (จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50) และใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน (จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยการเงินและหน่วยบัญชีในแต่ละด้าน

ด้านความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.52	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.54	0.55	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.55	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.43	0.61	มาก
5. ความพึงพอใจโดยรวม	4.40	0.58	มาก

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่าผลจากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยการเงินและหน่วยบัญชีในแต่ละด้าน พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.52) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55) และความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.55) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.61)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยพัสดุในแต่ละด้าน

ด้านความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.40	0.53	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.25	0.69	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.58	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.13	0.71	มาก
5. ความพึงพอใจโดยรวม	4.50	0.50	มาก

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่าผลจากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยพัสดุในแต่ละด้าน พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.53) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.69) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.58) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วย One Stop Service ในแต่ละด้าน

ด้านความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.35	0.65	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.34	0.66	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.61	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.43	0.62	มาก
5. ความพึงพอใจโดยรวม	4.40	0.58	มาก

จากตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่าผลจากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วย One Stop Service ในแต่ละด้าน พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.65) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.66) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.61) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.62)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของงานการเงิน การคลัง และพัสดุ

ความพึงพอใจโดยรวมของงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน	4.28	0.77	มาก

จากตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่าผลจากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลัง และพัสดุในภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.77)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ความต้องการต่อการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ที่ได้จากการประเมินกลุ่มตัวอย่าง

1. ความต้องการต่อการให้บริการ

1.1 ความถูกต้อง รวดเร็ว มีความคล่องตัว มีระบบที่ดี ถูกต้องแม่นยำ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส

1.2 การแนะนำในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญด้านงานการเงินและพัสดุ

1.3 เพิ่มช่องทางการทำงานในระบบออนไลน์

1.4 ควรปรับปรุงการบริการของหน่วยพัสดุ โดยเฉพาะเรื่องความถูกต้องของเอกสาร การติดต่อประสานงานกับนักวิจัยให้มีความชัดเจน

1.5 ให้รักษาระดับการให้บริการ และมีคุณภาพมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

2.1 การส่งเอกสาร ควรมีการรับส่งที่สะดวกมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยวิจัยในสถาบันอยู่ค่อนข้างหลากหลายสถานที่ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน

2.2 นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งจากการศึกษานี้ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของงานอยู่ระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมากที่สุดของหน่วยการเงินและหน่วยบัญชี และมีความพึงพอใจระดับมากของหน่วยพัสดุ และหน่วย One Stop Service ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าระบบการทำงานของงานการเงิน การคลังและพัสดุ สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มีกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ให้บริการที่ชัดเจน และเหมาะสม ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน การประสานงาน การติดตามงานและการทำงานแทนกัน และการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมากที่สุดของหน่วยการเงินและหน่วยบัญชี และมีความพึงพอใจระดับมากของหน่วยพัสดุ และหน่วย One Stop Service ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีความรู้ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติด้วยความเสมอภาค ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมากของงานการเงิน การคลังและพัสดุ สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ามีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ อำนวยความสะดวกด้านเอกสาร แบบฟอร์มต่างๆ ตัวอย่างรูปแบบเอกสาร และการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ บนเว็บไซต์

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมากของงานการเงิน การคลังและพัสดุ สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการมีคุณภาพ ตรงตามความต้องการ ที่ครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้

ความคาดหวังต่อการให้บริการ ที่ได้จากการประเมิน มีการแนะนำ ตอบข้อซักถามของผู้รับบริการที่มีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญด้านการเงินและพัสดุ มีระบบที่ดี คล่องตัว ถูกต้องแม่นยำ มีจิตบริการ ความชัดเจนของการติดต่อสื่อสาร และเพิ่มช่องทางการทำงานในระบบออนไลน์มากขึ้น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้ปรับปรุงในเรื่องการรับส่งเอกสาร ให้มีความสะดวกมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยวิจัยในสถาบันอยู่ค่อนข้างหลากหลายสถานที่ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่ามี ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ สอดคล้องกับความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อระบบการทำงาน และการให้บริการของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดด้านผลสำเร็จของงานบริการครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ และมีความคาดหวังต่อระบบการทำงาน ด้านบริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา (จิราภรณ์, 2560) อีกทั้งมีความพึงพอใจในการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก ครอบคลุมทุกด้าน นพดล และคณะ (2554)

และสอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มงานการเงิน โรงพยาบาลชุมพร เขตอุดมศักดิ์ ความคาดหวังในการรับบริการทั้งรายด้าน คือด้านการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก (วรวรรณ, 2564) และสอดคล้องกับผลการวิจัย ความพึงพอใจการให้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผลการประเมินการให้บริการต่อกองคลัง งานธุรการและพัฒนาระบบ งานการเงินรับ งานบัญชีเจ้าหนี้ งานการเงินจ่าย งานบัญชี ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก (ปวีณา, 2565) ซึ่งจากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ ภัณฑิรา และคณะ (2563) และปภากรณ์ (2562) นอกจากนี้ การศึกษานี้ได้ใช้การประเมินความพึงพอใจ โดยใช้แบบประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ต (Likert's Five Rating Scale) (บุญชม และคณะ, 2551) เช่นเดียวกับการศึกษาของ อรอนงค์ และมนตรี (2558) และการศึกษาของ นพดล และคณะ (2554) โดยการใช้การส่งแบบประเมินไปยังกลุ่มตัวอย่างเช่นเดียวกัน ดังนั้น การศึกษานี้ จึงทำการส่งแบบประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในการทำวิจัยอย่างน้อย 5 ปี และผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวข้องกับงานเป็นผู้ตรวจสอบ พิจารณาความครบถ้วนถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย และได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบประเมิน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) กับกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์มากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของงานการเงิน การคลังและพัสดุ สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ อยู่ระดับมาก และด้านที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

นอกจากนี้ ผู้รับบริการมีความต้องการต่อการให้บริการ คือ มีการแนะนำ ตอบข้อซักถามของผู้รับบริการที่มีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญด้านการเงินและพัสดุ มีระบบที่ดี คล่องตัว ถูกต้องแม่นยำ มีจิตบริการ ความชัดเจนของการติดต่อสื่อสาร และเพิ่มช่องทางการทำงานในระบบออนไลน์มากขึ้น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้ปรับปรุงในเรื่องการรับส่งเอกสาร ให้มีความสะดวกมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยวิจัยในสถาบันอยู่ค่อนข้างหลากหลายสถานที่ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจะนำสิ่งที่ได้จากงานวิจัย ไปพัฒนาระบบการทำงานของงานการเงิน การคลังและพัสดุ ให้ครอบคลุมทุกด้าน ตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้บริการอยู่ในระดับมาก ต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ ดังนั้น ในระบบการทำงานที่ได้อยู่แล้วจะคงไว้ตามเดิม นั่นคือ มีกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ให้บริการที่ชัดเจน และเหมาะสม ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม การประสานงาน การติดตามงาน และการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ อำนวยความสะดวกด้าน

เอกสาร แบบฟอร์มต่างๆ ตัวอย่างรูปแบบเอกสาร และการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ บนเว็บไซต์ การให้บริการมีคุณภาพ ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดี เพื่อนำไปสู่กระบวนการที่ใช้ปรับปรุงการทำงานขององค์กรอย่างเป็นระบบในครั้งต่อไป

อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำและศึกษากฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น งานการเงิน การคลังและพัสดุ จึงควรวางแผน ออกแบบระบบการทำงาน โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้ครอบคลุมทุกหน่วยในงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถนำผลงานวิจัยที่ได้ใช้เป็นแนวทางสู่การพัฒนาหน่วยงานอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นการประเมินโดยใช้แบบประเมินออนไลน์ (Google Form) แบบประเมินมีความหลากหลาย โดยให้แยกตอบแต่ละหน่วยในงาน และแต่ละด้านมีข้อมูลแยกย่อยออกไป ทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความสับสนกับคำถามบางข้อ ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรใช้การสัมภาษณ์ ร่วมกับการประเมิน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและได้ความคิดเห็นจากบุคลากรมากที่สุด นอกจากนี้ หากคำถามมีความซับซ้อน ผู้ตอบแบบประเมินจะสามารถสอบถามได้โดยตรง และลดปัญหาที่เกิดจากความสับสนได้

กิตติกรรมประกาศ

ผลงานวิจัยนี้สามารถดำเนินการได้สำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์ข้อมูลรวมทั้งอำนวยความสะดวกในการศึกษาข้อมูลเป็นอย่างดี จากผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ (นักวิจัย) บุคลากรสายปฏิบัติการ อาจารย์/คณาจารย์หน่วยวิจัยเครือข่าย และเจ้าหน้าที่/ลูกจ้างโครงการ ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือการตอบแบบประเมินในครั้งนี้ ผู้วิเคราะห์ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการวิเคราะห์ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าต่อสถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ ให้ดียิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- จิราภรณ์ พัยคมะเริง. (2560). การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อระบบการทำงาน และการให้บริการของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. *วารสารวิชาการ ปชมท*, 9(1), 13–23.
- นพดล อินจันทร์, ปิยวดี มากพา, และกานต์วี ชมเชย. (2554). *การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญชม ศรีสะอาด, และคณะ. (2551). *พื้นฐานการวิจัยการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปภาภรณ์ พรจิตไพศาล. (2562). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปวีณา จันทรวิจิตร. (2565). *รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565*. พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.

- ภณจิรา วิเชียร, และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์
สถาปัตยกรรมและการออกแบบ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง. *วารสารวิชาการ ปชมท*, 9(3), 188–195.
- วรวรรณ ไกรนรา. (2564). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มงานการเงินโรงพยาบาลชุมพรเขตร
อุดมศักดิ์. *Journal of Health Sciences and Pedagogy*, 1(1), 50–63.
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2562). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรอนงค์ คำคนชื่อ และมนตรี อนันตรักษ์. (2558). ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของ
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 5(2), 137–145.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Testing* (3rd ed.). New York: Harper and Row.