

## ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี

สุนทรีย์ มีมุข\*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันวรร จะบุญ\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 261 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากรที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ไม่แตกต่างกัน

---

\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

\*\*ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

## บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดและส่งเสริมการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระ และความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาระดับปริญญา โดยมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการอุดมศึกษาและจัดทำข้อเสนอนโยบายและมาตรฐานการอุดมศึกษา จัดทำแผนพัฒนาการอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ และพันธะสัญญาที่เป็นไปตามข้อเสนอตกลงระหว่างประเทศ พร้อมทั้งวิเคราะห์หลักเกณฑ์ และแนวทางการสนับสนุนทรัพยากร จัดตั้ง จัดสรรงบประมาณอุดหนุนสถาบันอุดมศึกษาและวิทยาลัยชุมชนตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่กำหนด ตลอดจนเสนอแนะการจัดตั้ง ยุบ รวม ปรับปรุง และยกเลิกสถาบันอุดมศึกษา และวิทยาลัยชุมชน

นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษายังมีหน้าที่ประสานและส่งเสริมการดำเนินการงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และศักยภาพนักศึกษา รวมทั้งผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสในระบบอุดมศึกษาและการประสานส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ และเพื่อสนับสนุนการพัฒนาประเทศ รวมทั้งพัฒนาระบบและดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการอุดมศึกษา และการรวบรวมข้อมูล จัดทำสารสนเทศด้านการอุดมศึกษา และการรวบรวมข้อมูล จัดทำสารสนเทศด้านการอุดมศึกษา และดำเนินงานฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการการอุดมศึกษา และคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ตลอดจนปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

กลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี เป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการเงิน งบประมาณ และบัญชีของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตลอดจนการให้คำแนะนำปรึกษาและแก้ปัญหาในงานด้านการเงิน งบประมาณและบัญชีให้กับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี จึงมีการพัฒนาทั้งด้านบุคลากรและเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้การบริการกับหน่วยงานและบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยมุ่งให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการมาติดต่อประสานงานแต่ละครั้ง

กลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ คุณภาพในงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมุ่งเน้นการบริหารงานที่รวดเร็ว คล่องตัว ทันสมัย นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกันแก่ผู้มาใช้บริการ เนื่องจากที่ผ่านมา ยังไม่เคยมีการศึกษาว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด การวัดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

ด้านการเงิน งบประมาณและบัญชีจะเป็นการประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ได้ส่วนหนึ่ง

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยในฐานะเป็นเจ้าของหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ได้ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาระบบการให้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ให้มีประสิทธิภาพและให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

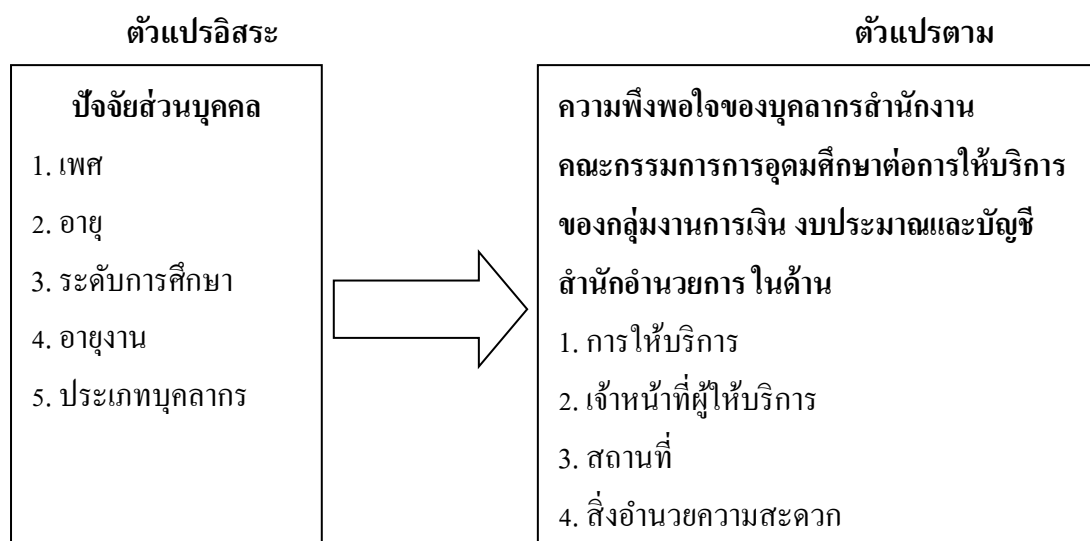
### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ผู้วิจัยได้มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 743 คน เพื่อให้ตัวอย่างมีลักษณะการกระจายและครอบคลุมกลุ่มประชากรมากที่สุด ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดตัวอย่าง โดยการใช้สูตรของ Yamane (1967 อ้างถึงใน ตารณี บำรุงสวัสดิ์, 2555, น. 30) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทั้งหมดประมาณ 261 คน หลังจากนั้นจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นสำนัก

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และประเภทบุคลากร โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วย ข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญในแต่ละเรื่อง แต่ละคำถาม มีคำตอบให้เลือกเป็นมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) (วิเชียร เกตุสิงห์, 2545, น. 69)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อคำถามปลายเปิด ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้เสนอแนะตามความคิดเห็นลงในช่องว่างที่กำหนดไว้

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมทั้งรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาลงรหัส และนำไปวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยต่อไป

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย (วิเชียร เกตุสิงห์, 2545, น. 69)
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบที (t-test) สำหรับตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับตัวแปรที่จำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)
4. ข้อเสนอแนะเป็นข้อคำถามปลายเปิด โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับตามความถี่

## ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ด้านการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีผังอธิบายลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างพอเหมาะ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ขั้นตอนระเบียบ วิธีการในการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยาก และมีบุคลากรผู้ให้บริการเพียงพอต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.2 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีมนุษยสัมพันธ์ และอัธยาศัยดี และรับฟังปัญหา และพยายามหาแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.3 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีทางเดินเชื่อมต่อระหว่างพื้นที่ให้บริการ สะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีบรรยากาศที่ปลอดภัย รู้สึกสบาย ไม่อึดอัด และสถานที่ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.4 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มารับบริการ และสามารถรับบริการได้หลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เพศหญิง ร้อยละ 65.90 เพศชาย ร้อยละ 34.10 มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 29.89 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 26.05 และอายุไม่เกิน 30 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 20.69 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 72.03 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 19.92 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 8.05 อายุงานไม่เกิน 12 ปี มากที่สุด ร้อยละ 45.60 รองลงมาคือ อายุงานตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป ร้อยละ 34.49 และอายุงาน 13-24 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 19.9 ประเภทบุคลากรเป็นข้าราชการ มากที่สุด ร้อยละ 67.05 รองลงมา คือ ประเภทบุคลากรเป็นลูกจ้างเหมาบริการ ร้อยละ 22.99 และประเภทบุคลากรเป็นลูกจ้างประจำและพนักงานราชการ น้อยที่สุด ร้อยละ 9.96 นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากรที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคลสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.2 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.3 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.4 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี จำแนกตามอายุงาน โดยภาพรวม และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ต่อ พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี โดยภาพรวม บุคลากรที่มีอายุงานตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า บุคลากรที่มีอายุงานไม่เกิน 12 ปี และความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บุคลากรที่มีอายุงานตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า บุคลากรที่มีอายุงานไม่เกิน 12 ปี

2.5 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี จำแนกตามประเภทบุคลากร โดยภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ สามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีผังอธิบายลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างพอเหมาะ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ขั้นตอนระเบียบ วิธีการในการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยาก และมีบุคลากรผู้ให้บริการเพียงพอต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพา นิमितโกคานันท์ (2552: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่

ในระดับมากทุกด้าน เรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการการให้บริการ

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีมนุษยสัมพันธ์ และอธยาศัยดี และรับฟังปัญหา และพยายามหาแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบำรุง วิมูลชาติ (2552: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางหลวง จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลบางหลวง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีทางเดินเชื่อมต่อระหว่างพื้นที่ให้บริการ สะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีบรรยากาศที่ปลอดโปร่ง รู้สึกสบาย ไม่อึดอัด และสถานที่ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์ นิमितโกคานันท์ (2552: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการการให้บริการ

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยหนังสือราชการ/หนังสือเวียน รวดเร็ว มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีที่นั่งพักผ่อนต่อผู้มารับบริการ และสามารถรับบริการได้หลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิตตา นรสิงห์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน คือ



ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพา นิमितโกคานันท์ (2552: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการการให้บริการ

2. บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ไม่แตกต่างกัน สามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

2.1 บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่มีเพศต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของปรัชญา จันทราภัย (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร พบว่า เพศ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี ภูมิลำเนาเดิม ประเภทของบริการที่มาใช้บริการ ระยะห่างของบ้านผู้มาใช้บริการกับสำนักงานเขต และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

2.2 บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่มีอายุต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของฐานิสสรุา เจนพานิชย์ (2548: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน: ศึกษากรณีศูนย์สินเชื่อและบริการเจ้าพรหม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานการณ์สมรส อายุ โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.3 บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม และรายด้าน ไม่

แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพนิตตา นรสิงห์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงในเรื่องความสะอาด ความกระตือรือร้น การบริการให้คำชี้แนะและตอบปัญหาข้อสงสัย

2.4 บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่มีอายุงานต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี จำแนกตามอายุงาน โดยภาพรวม และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี โดยภาพรวม บุคลากรที่มีอายุงานตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าบุคลากรที่มีอายุงานไม่เกิน 12 ปี และความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บุคลากรที่มีอายุงานตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าบุคลากรที่มีอายุงานไม่เกิน 12 ปี

2.5 บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่มีประเภทบุคลากรต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี โดยภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามีปัจจัยส่วนบุคคลไม่ต่างกัน ถึงแม้ว่าประเภทบุคลากรจะแตกต่างกัน

3. บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ในเรื่องของผู้ให้บริการควรมีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ ผู้ให้บริการควรมีจิตบริการ เว็บไซต์และกระดานข่าวควรมีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และผู้ให้บริการควรเพิ่มความรวดเร็วและคล่องตัวให้มากขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านการให้บริการ พบว่า เรื่องที่บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีบุคลากรผู้ให้บริการเพียงพอต่อผู้รับบริการ ดังนั้น กลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ควรมีบุคลากรผู้ให้บริการเพียงพอต่อผู้รับบริการ และควรมีขั้นตอนการให้บริการที่กระชับ มีการลดขั้นตอนให้สั้นลง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เรื่องที่บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ รับฟังปัญหา และพยายามหาแนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น กลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ควรมีการปรับปรุงและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความชำนาญในการให้บริการ และสามารถรับฟังปัญหา พร้อมทั้งหาแนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

1.3 ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า เรื่องที่บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สถานที่ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ดังนั้น กลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ควรขยายสถานที่ให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และจัดสถานที่ให้บริการให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เรื่องที่บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สามารถรับบริการได้หลายช่องทาง ดังนั้น กลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ควรจัดเตรียมเครื่องเขียนต่าง ๆ สำหรับการกรอกเอกสารต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อการรับบริการของบุคลากร และจัดให้มีการบริการได้หลายช่องทาง เช่น การดาวน์โหลดแบบฟอร์มทางเว็บไซต์

1.5 ควรเผยแพร่ข้อมูลงานวิจัย ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ให้กับผู้บริหารนำไปใช้เป็นตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของการให้บริการที่ดี และเป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชีให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีศักยภาพในการให้บริการดียิ่งขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีการทำการศึกษาอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ และเพื่อเป็นการพัฒนาระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี ให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังทำให้ทราบถึงปัญหาการให้บริการในทุก ๆ ด้าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการของกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชีเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและแนวทางในการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการให้บริการ หรือทัศนคติต่อการบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อกลุ่มงานการเงิน งบประมาณและบัญชี เพื่อกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานและพัฒนางานด้านบริการ

## บรรณานุกรม

- ฐานิสสรุ เจนพาณิชย์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน: ศึกษากรณี ศูนย์สินเชื่อและบริการเจ้าพรหม. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ดารณี บำรุงสวัสดิ์. (2555). ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของกองคลัง สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- บำรุง วิมลชาติ. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบางหลวง จังหวัดนครปฐม. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ปรัชญา จันทราภัย. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พนิตตา นรสิงห์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสนามจันทร์. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- พิมพ์ นิमितโกคานันท์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2545). การใช้โปรแกรม SPSS for Windows และแปลผลการวิเคราะห์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.