

# การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารการเงินและบัญชี ฝ่ายการเงิน กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

A Study of Financial and Accounting Management efficiency of Finance Department, Policy and Planning Division Roi Et Rajabhat University

ดวงเดือน เกตุรา \*

นภัษกร ผลเลิศ \*\*

จุรีวัลย์ ภัคศิวิไล \*\*\*

นุชศรา นันโท \*\*\*\*

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและบัญชีของฝ่ายการเงิน กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและบัญชีของฝ่ายการเงิน กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ประชากร คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการฝ่ายการเงิน จำนวน 450 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน ได้จำนวน 210 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการของฝ่ายการเงิน 4 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างการบริหารจัดการ และด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบไปด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ใช้การทดสอบแบบที ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริการงานการเงินและบัญชี กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพสูงที่สุด คือ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการงานการเงินและบัญชี จำแนกตามเพศ พบว่าไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตามสถานะ พบว่าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยเจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็นสูงกว่าอาจารย์ทั้งความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน การเปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตามอายุ พบว่าไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกันทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

**คำสำคัญ** : ประสิทธิภาพ การบริหารการเงินและบัญชี ฝ่ายการเงิน

## Abstract

This research aims to 1) study of financial and accounting management efficiency of Finance department, Policy and Planning Division, Roi Et Rajabhat University and 2) compare opinions on financial and accounting management efficiency of finance department, Policy and Planning Division, Roi Et Rajabhat University classified by personal information. The population are the 450 staffs of Roi Et Rajabhat University, who use the services of Finance Department. To determine sample size by using Krejcie and Morgan table,

---

\* , \*\* , \*\*\* , \*\*\*\* อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

the samples consist of 210 staffs. Data were collected by questionnaire on 4 dimensions of service efficiency service efficiency of Finance Department; services, human resource, management structure and the operation's quipment. The data analysis with descriptive statistics; frequency, percentage, average and standard deviation. Comparative statistics, use the independent t-test, F-Test with a one-way analysis of variance (ANOVA). The research found that the efficiency of financial and accounting services of Finance Department, Policy and Planning Division, Roi Et Rajabhat University, it was at a high level in general. When considering each dimension, it was at a high level in every dimensions and the opinion on efficiency of the operation's quipment was highest level. Comparison of opinions on financial and accounting management efficiency of Finance Department, Policy and Planning Division, Roi Et Rajabhat University classified by gender found that the difference between male and female opinions were not statistically significant in general. The comparison such opinions classified by status; teachers and academic support officers found that it was difference at the statistically significant level of .01 and the academic support officers had higher opinions than the teachers, both overall and by each dimension. The comparison such opinions classified by age was not significantly different. Comparison such opinions classified by level of education in overall was different at statistically significant level of .01 and considering by dimensions, it was found that differences of every dimension were at the statistically significant level of .01.

**Keywords** : Efficiency, Financial and Accounting Management , Finance Department

## บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดเป็นมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ มีบทบาทและหน้าที่ ในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้และผลิตบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม พัฒนาศักยภาพของผู้เรียนให้ตรงตามความต้องการของตลาดงาน เชื่อมโยงกระบวนการเรียนรู้ทุกระดับการศึกษา ที่ครอบคลุม การศึกษาในระบบ นอกกระบบและตามอัธยาศัย “โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต เพื่อพัฒนากำลังคนของชาติ” ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด คือ สถาบันอุดมศึกษาของท้องถิ่น “แหล่งภูมิปัญญาท้องถิ่น” โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 3 สำนัก 1 สถาบัน 2 คณะ 4 วิทยาลัย 1 บัณฑิตวิทยาลัย ในการบริหารงาน การเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด อยู่ภายใต้ฝ่ายการเงิน กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี (มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 2560)

ฝ่ายการเงิน กองนโยบายและแผน เป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่เป็นตัวสำคัญช่วยในการขับเคลื่อน การบริหารจัดการด้านการเงินและบัญชี มีหน้าที่ในการสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ให้สามารถดำเนินการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับการบริหารจัดการองค์กร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด นอกจากนี้ฝ่ายการเงินยังมีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงาน ในด้านการบริหารจัดการการเงินและการจัดทำบัญชี ให้ไปตามกรอบประกาศ ข้อบังคับ และระเบียบของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด กระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารจัดการงานการเงินและบัญชี ให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการจัดการการเงิน การบันทึกบัญชี และการรายงานทางการเงินให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล

ทางการเงิน ซึ่งเป็นการลดปัญหา การสับสนในการให้ข้อมูล การสั่นไหวของเอกสารทางการเงินและบัญชีที่เกี่ยวข้อง (มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 2560)

กระบวนการบริหารจัดการ เป็นกลไกและตัวประสานที่สำคัญที่สุดในการประมวลผลคัดค้านและกำกับให้ปัจจัย ต่างๆ ที่เป็นทรัพยากรการจัดการประเภทต่าง ๆ สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพ จนบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ การเข้าใจถึงกระบวนการบริหารจัดการและการฝึกฝนให้มีทักษะสูงขึ้น จะช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ ภาพมากขึ้นได้ กิจกรรมพื้นฐาน 4 ประการที่ทำให้เกิดกระบวนการบริหารจัดการ ประกอบไปด้วย 1) การวางแผน เป็นการพิจารณากำหนดแนวทางการทำงาน ให้บรรลุเป้าหมาย โดยเกิดจากการใช้ดุลพินิจคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อเป็นแนวทางการทำงานในอนาคต การวางแผน (Planning) แสดงถึงสิ่งที่องค์กรต้องการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การวางแผนเป็นสะพานเชื่อมระหว่างเหตุการณ์ปัจจุบันและอนาคต ซึ่งทำได้โดยการให้บรรลุเป้าหมาย ผลลัพธ์ที่ต้องการ การวางแผนจึงต้องอาศัยการกำหนดกลยุทธ์ที่ประสิทธิภาพ 2) การจัดองค์กร (Organizing) เป็นการจัดระเบียบหรือโครงสร้างของการทำงานภายในองค์กร ให้เป็นระบบระเบียบและอยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสม เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้เร็วขึ้น 3) การบังคับบัญชาสั่งการ (Leading) เป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารในการใช้ความสามารถชักจูง หรือหว่านล้อมผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานตามคำสั่ง จนสามารถทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จได้ เป็นการใช้อิทธิพลเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงาน และนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ระบุไว้ หรือเป็นกระบวนการจัดการให้สมาชิกในองค์กรทำงานร่วมกันได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่ซับซ้อนและเข้าใจถ่องแท้ได้ยาก การนำหรือการสั่งการจึงต้องใช้ความสามารถหลายเรื่องควบคู่กันไป 4) การควบคุม (Controlling) เป็นกระบวนการทำงานเริ่มตั้งแต่การกำหนดมาตรฐาน การแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดจนการดำเนินงานตามแผน และการประเมินแผนเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร ถือว่าเป็นกระบวนการตรวจสอบ หรือติดตามผลและประเมินการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่าง ๆ ของพนักงาน เพื่อรักษาให้องค์กรดำเนินไปในทิศทางสู่เป้าหมายอย่างถูกต้อง ตามวัตถุประสงค์หลักขององค์กรในเวลาที่กำหนดไว้ องค์กรหรือธุรกิจที่ประสบความสำเร็จล้มเหลว อาจเกิดจากการขาดการควบคุม หรือมีการควบคุมที่ไร้ประสิทธิภาพ และหลายแห่งเกิดจากความไม่ใส่ใจในเรื่องของการควบคุม ละเลยเพิกเฉย หรือในทางกลับกันคือ มีการควบคุมมากเกินไปจนเกิดความผิดพลาดขององค์กรเอง การควบคุมจึงเป็นหน้าที่หลักทางการบริหารที่มีความสำคัญ ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ (พยอม วงศ์สารศรี, 2542 : 45-50)

การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐยุคใหม่นั้น มุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพในทุกภาคส่วน โดยประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ซื้อตราผลตอบแทนจากการลงทุน และเป็นการวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลตอบรับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัคสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย ยังรวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเท และลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะพิจารณาได้จากการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณา เปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น ๆ ผลของการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งผลของการปฏิบัติคือ ประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้าผลของการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความสามารถสำเร็จที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลา และความพยายามเล็กน้อย ก็สามารถให้ผลงานที่ได้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ และงานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสูดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Inut) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมาสสูตรของความมี “ประสิทธิภาพ” ในการบริหารราชการ และองค์กรของรัฐ โดยบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย (เอกราช ปลอดภัย, 2557 : 12-25)

คณะผู้วิจัยซึ่งมีประสบการณ์ด้านการปฏิบัติหน้าที่งานการเงินและบัญชี ฝ่ายการเงิน กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จึงสนใจในการทำการวิจัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเงินการบัญชีของฝ่ายการเงิน กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เพื่อให้ระบบบริหารจัดการงานการเงินและบัญชีมีประสิทธิภาพบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานการเงินและบัญชีอย่างเป็นระบบ การลดปัญหาในการดำเนินงาน และควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและบัญชีของฝ่ายการเงิน กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและบัญชีของฝ่ายการเงิน กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (population) คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดซึ่งเป็นผู้ใช้บริการฝ่ายการเงินกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำนวน 450 คน

กลุ่มตัวอย่าง (sample) จำนวน 210 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ R.V.Krejcie และ D.w.Morgan (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 45-70)

การสุ่มตัวอย่าง (sampling) ดำเนินการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) ด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเลือกตัวอย่างจากรายชื่อบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำนวน 450 คนที่ใช้บริการฝ่ายการเงิน กองนโยบายและแผน แล้วแจกแบบสอบถามแบบเจาะจงตามรายชื่อบุคลากรที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่าง

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานะ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งในการรับบริการฝ่ายการเงิน กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (check list) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการงานการเงินและบัญชี โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบที่มีมาตราวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert, 1961) ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างการบริหารจัดการ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดำเนินการตรวจสอบความตรงของคำถาม (Validity) ด้วยการประเมินของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำมาคำนวณหาค่า IOC พบว่าแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67-1.00 การหาค่าความเที่ยง (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ - coefficient) โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ 0.97 สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ (เกณฑ์ยอมรับที่ระดับความเชื่อมั่น 0.80 ขึ้นไป)

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยประสานหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด และประสานงานไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อกำหนดวันขอเข้าเก็บข้อมูล หลังจากนั้นผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามรายชื่อที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการวิเคราะห์ตามลักษณะของข้อมูลในแบบสอบถามดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานะ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งในการใช้บริการฝ่ายการเงิน กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (check list) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการบริการงานการเงินและบัญชี ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบที่มีมาตราวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2547 : 70-85)

ค่าเฉลี่ย	แปลผล
4.51-5.00	ประสิทธิภาพการบริหารจัดการการเงินและบัญชี อยู่ในระดับ มากที่สุด
3.51-4.50	ประสิทธิภาพการบริหารจัดการการเงินและบัญชี อยู่ในระดับ มาก
2.51-3.50	ประสิทธิภาพการบริหารจัดการการเงินและบัญชี อยู่ในระดับ ปานกลาง
1.51-2.50	ประสิทธิภาพการบริหารจัดการการเงินและบัญชี อยู่ในระดับ น้อย
1.00-1.50	ประสิทธิภาพการบริหารจัดการการเงินและบัญชี อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานการเงินและบัญชี กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัย ราชภัฏร้อยเอ็ดจำแนกตาม เพศ วิเคราะห์ด้วยการทดสอบแบบที ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) การเปรียบเทียบจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งต่อเดือนในการใช้บริการ ใช้การทดสอบแบบ F (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe

### สรุปผล

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.90 ช่วงอายุส่วนมากอยู่ในช่วง 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.10 รองลงมา คือ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.40 สถานะส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 68.10 เป็นเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 31.90 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 64.30 รองลงมา คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.80 จำนวนครั้งต่อเดือนในการใช้บริการฝ่ายการเงิน กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ส่วนมากต่ำกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมา คือ 5-10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 35.20 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการงานการเงินและบัญชี แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างการบริหารจัดการ และด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานปรากฏผลดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการงานการเงินและบัญชีของนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

การบริการงานการเงินและบัญชี	ความคิดเห็น		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการให้บริการ	3.64	0.81	มาก
2. ด้านบุคลากร	3.59	0.86	มาก
3. ด้านโครงสร้างการบริหารจัดการ	3.55	0.90	มาก
4. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.66	0.86	มาก
โดยรวม	3.61	0.80	มาก

จากตาราง 1 พบว่าประสิทธิภาพการบริการงานการเงินและบัญชี ของนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีระดับประสิทธิภาพสูงที่สุด คือ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.66$ ) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.64$ ) และด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.59$ )

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการงานการเงินและบัญชี จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ขณะที่การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการงานการเงินและบัญชี ของนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามสถานะระหว่างอาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ที่มีความแตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการงานการเงินและบัญชี ของนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามสถานะ

ประสิทธิภาพการบริการงานการเงินและบัญชี	อาจารย์ (n=143)		เจ้าหน้าที่ (n=67)		t	p-value
	$\bar{X}$ (S.D)	แปลผล	$\bar{X}$ (S.D)	แปลผล		
1. ด้านการให้บริการ	3.50 (0.78)	มาก	3.93 (0.78)	มาก	3.749	.000**
2. ด้านบุคลากร	3.44 (0.87)	ปานกลาง	3.91 (0.74)	มาก	4.007	.000**
3. ด้านโครงสร้างการบริหารจัดการ	3.38 (0.91)	ปานกลาง	3.91 (0.76)	มาก	4.407	.000**
4. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.48 (0.86)	ปานกลาง	4.06 (0.71)	มาก	5.140	.000**
โดยรวม	3.45 (0.79)	ปานกลาง	3.91 (0.70)	มาก	4.627	.000**

\*\* p < .01

จากตาราง 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพบริการงานการเงินและบัญชีจำแนกตามสถานะพบว่า แตกต่างกันทั้งความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยเจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็นสูงกว่าอาจารย์ทั้งความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการงานการเงินและบัญชี กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ามีความแตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 3

**ตาราง 3** เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการงานการเงินและบัญชี กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพ การบริหาร งานการเงินและบัญชี	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก		F	p- value
	$\bar{X}$ (S.D.)	แปล ผล	$\bar{X}$ (S.D.)	แปล ผล	$\bar{X}$ (S.D.)	แปล ผล	$\bar{X}$ (S.D.)	แปล ผล		
1. ด้านการให้บริการ	3.29 (0.59)	ปาน กลาง	4.02 (0.70)	มาก	3.51 (0.83)	มาก	3.64 (0.63)	มาก	5.710	.001**
2. ด้านบุคลากร	3.50 (0.52)	มาก	3.93 (0.69)	มาก	3.45 (0.90)	ปาน กลาง	3.74 (0.84)	มาก	4.116	.007**
3. ด้านโครงสร้าง การบริหารจัดการ	3.45 (0.61)	ปาน กลาง	3.94 (0.71)	มาก	3.40 (0.95)	ปาน กลาง	3.59 (0.79)	มาก	4.578	.004**
4. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ใน การปฏิบัติงาน	3.48 (0.85)	ปาน กลาง	4.06 (0.63)	มาก	3.53 (0.89)	มาก	3.63 (0.84)	มาก	5.089	.002**
<b>โดยรวม</b>	<b>3.43 (0.58)</b>	<b>ปาน กลาง</b>	<b>3.99 (0.64)</b>	<b>มาก</b>	<b>3.47 (0.83)</b>	<b>ปาน กลาง</b>	<b>3.65 (0.71)</b>	<b>มาก</b>	<b>5.479</b>	<b>.001**</b>

\*\* p < .01

จากตาราง 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการงานการเงินและบัญชี กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการงานการเงินและบัญชี กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามจำนวนครั้งต่อเดือนในการรับบริการฝ่ายการเงินพบว่ามีความแตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและบัญชี กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามจำนวนครั้งต่อเดือนในการรับบริการฝ่ายการเงิน

ประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและบัญชี	ต่ำกว่า 5 ครั้ง		5-10 ครั้ง		มากกว่า 10 ครั้ง		F	p-value
	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล		
1. ด้านการให้บริการ	3.60 (0.76)	มาก	3.53 (0.82)	มาก	4.01 (0.83)	มาก	4.042	.019*
2. ด้านบุคลากร	3.59 (0.79)	มาก	3.42 (0.93)	ปานกลาง	4.04 (0.76)	มาก	5.863	.003**
3. ด้านโครงสร้างการบริหารจัดการ	3.56 (0.88)	มาก	3.37 (0.91)	ปานกลาง	3.97 (0.85)	มาก	4.877	.009**
4. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.67 (0.83)	มาก	3.48 (0.86)	ปานกลาง	4.09 (0.79)	มาก	5.829	.004**
โดยรวม	3.60 (0.75)	มาก	3.45 (0.82)	ปานกลาง	4.03 (0.78)	มาก	5.724	.003**

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและบัญชี กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามจำนวนครั้งต่อเดือนในการรับบริการฝ่ายการเงิน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันทุกด้าน

ทั้งนี้ การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและบัญชี กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ พบว่าไม่แตกต่างกัน

#### อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

ผลการศึกษาประสิทธิภาพการบริการงานการเงินและบัญชี กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จากการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามผู้ใช้บริการ 210 ราย พบว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวม และรายด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างบริหารจัดการ และด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดมีนโยบายให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพงานการเงินและบัญชี ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่สนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในทุกฝ่ายงานและทุกคณะ โดยมีการจัดหาสถานที่สำหรับฝ่ายการเงินและบัญชีที่สะดวกต่อการให้บริการทั้งบุคลากรของมหาวิทยาลัยและให้บริการนักศึกษา โดยฝ่ายการเงินและบัญชีตั้งอยู่ที่ชั้น 1 อาคารสำนักงานอธิการบดี ซึ่งเป็นศูนย์รวมส่วนงานกลางของมหาวิทยาลัย ทั้งยังมีการส่งเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชีเข้าอบรมพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ด้านที่มีระดับความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด คือ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ เพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และการบริหารระบบงบประมาณ โดยมีระบบสนับสนุนด้านการเงินและบัญชีที่เชื่อมต่อ



กับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น งานพัสดุ งานทะเบียนประมวลผล กระทรวงการคลัง มีคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อย่างเพียงพอ เชื่อมต่อพรินเตอร์ในการจัดพิมพ์เอกสารทางการเงินได้ตลอดเวลา การบริหารงานการเงินและบัญชีซึ่งมีประสิทธิภาพ ดังจะเห็นได้จากผลการเบิกจ่ายงบประมาณของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ได้รับรางวัลดีเด่นในปีงบประมาณ 2559 ซึ่งสอดคล้องกับ สมใจ ลักษณะ (2543 : 251-252) กล่าวว่าประสิทธิภาพการทำงานขององค์การเกิดจากองค์ประกอบ คือ

- 1) การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร กระบวนการปฏิบัติงานและความพอใจของทุกฝ่าย โดยการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) เน้นการพิจารณาผลผลิต (Output) ขององค์การ ว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด วิธีการในการกำหนดเป้าหมายผู้บริหารต้องตระหนักถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดเป้าหมาย เป้าหมายต้องมีความชัดเจนมีการจัดลำดับความสำคัญและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย
- 2) การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) โดยเน้นพิจารณาว่าองค์การจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมาย ความสำเร็จนั้นจำเป็นจะต้องจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณได้ครบถ้วนพอเพียง ความสามารถขององค์การ ในการจัดหาทรัพยากรใช้ในการดำเนินการ เพื่อรักษาระบบภายในขององค์การและองค์การประสบความสำเร็จ ในการปฏิสัมพันธ์ กับสภาพแวดล้อมภายนอก มุ่งเน้นวิธีการที่จำเป็นสำหรับทำให้เป้าหมายประสบผลสำเร็จ
- 3) กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operations) โดยเน้นพิจารณาจากกระบวนการปฏิบัติงานภายในขององค์การ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานการไหลเวียนส่งต่อ (Flow) ของงานการมีประสิทธิภาพ ของการทำงานที่ได้งานครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย มีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงานบุคลากรทำงาน ศักยภาพไม่มี สภาพคนล้นงานหรืองานล้นคน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มงานมีความราบรื่น และ
- 4) ความพอใจ ของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) เป็นการพิจารณาว่าผลงานความสำเร็จขององค์การ และกระบวนการปฏิบัติ ที่นำมา ซึ่งความพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพียงใด

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและบัญชี กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการดำเนินงานการเงินรวมถึงการให้บริการด้านการเงินและบัญชี มีขั้นตอนการดำเนินงานที่กำหนดลำดับและรายละเอียด ที่มีความชัดเจน ทั้งยังเป็นการดำเนินงานภายใต้มาตรฐานการเงินของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง สอดคล้องกับพระมหาเตชชินท์ สิทธิภาสิฏฐ (2554 : 85-90) ศึกษาประสิทธิภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการ แก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติในประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและบัญชี กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ คือ อาจารย์ และ เจ้าหน้าที่ พบว่าแตกต่างกันทั้งความคิดเห็น โดยรวมและรายด้าน โดยเจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็นสูงกว่าอาจารย์ ทั้งความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน เนื่องจาก ลักษณะ ภาระงานของอาจารย์กับเจ้าหน้าที่มีความแตกต่างกัน ทำให้การติดต่อรับบริการงานการเงินและบัญชีแตกต่างกัน โดยการติดต่อ ของกลุ่มอาจารย์ส่วนใหญ่จะเป็นงานด้านการรับค่าตอบแทน เงินยืมโครงการ เงินยืมไปราชการ รับเงินทรวงจ่าย ซึ่งเป็นการ ติดต่อกันที่มีรายละเอียดน้อยกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้มาติดต่อกองการเงินและบัญชีของเจ้าหน้าที่ มักจะเกี่ยวข้องกับการจัดการ เอกสารด้านการเงิน เพื่อเบิกจ่ายงบประมาณประเภทต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดของงานมากกว่าการติดต่อของกลุ่มอาจารย์ ทำให้การมีปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่ กับบุคลากรงานการเงินและบัญชีมีมากกว่ากลุ่มอาจารย์ สอดคล้องกับ มยุรี บุญเยี่ยม (2558 : 78) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยการอาชีพสังขะ ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

วิทยาลัยการอาชีพสังขะ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสังขะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการ ยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กันสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคง ในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่ ตามลำดับ ส่วนด้านการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและบัญชี จำแนกตามอายุ พบว่าโดยรวม ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากขั้นตอนในการให้บริการงานการเงินและบัญชี มีการกำหนดรายละเอียดงานอย่างชัดเจนเป็นมาตรฐาน เดียวกัน ตามเกณฑ์มาตรฐานบริการทางการเงินของหน่วยงานภาครัฐ ที่มีการควบคุมอย่างเข้มงวด เช่น ประเภทของเอกสาร แบบฟอร์มที่ใช้ ลำดับขั้นการอนุมัติ การออกใบเสร็จ ฯลฯ จึงไม่มีความแตกต่างในการให้บริการไม่ว่าผู้รับบริการจะมีช่วงอายุเท่าใด สอดคล้องกับ วิรินทร์ญา ทวีอนันต์ธนกุล (2557: 83) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังท้องถิ่นของเทศบาล ในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังท้องถิ่น ของเทศบาลในจังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการเงินการคลังท้องถิ่นของเทศบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง การศึกษารายได้ต่อเดือน พบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ ตำแหน่ง ต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและบัญชี กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกันทั้งความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน เมื่อพิจารณา ความแตกต่างรายคู่ พบว่าความแตกต่างเกิดขึ้นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กับปริญญาโท ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการหลักของงานการเงินและบัญชี โดยความแตกต่างของความคิดเห็นมีลักษณะสอดคล้องกับความแตกต่าง ของความคิดเห็นที่จำแนกตามสถานะ คือ อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ขณะที่อาจารย์ มีวุฒิการศึกษาปริญญาโท ซึ่งลักษณะในการติดต่อรับบริการงานการเงินและบัญชีมีความแตกต่างกันดังที่ได้กล่าวแล้ว สอดคล้องกับ วิรินทร์ญา ทวีอนันต์ธนกุล (2557 : 71) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังท้องถิ่นของเทศบาล ในจังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการเงินการคลังท้องถิ่นของเทศบาล ในจังหวัดนครสวรรค์ เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการคลังท้องถิ่น ของเทศบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ด้านการเงินการคลังท้องถิ่นของเทศบาลในจังหวัด รวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเงินการคลังท้องถิ่นในพื้นที่เทศบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 173 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังท้องถิ่น ของเทศบาลในจังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการเงินการคลังท้องถิ่นของเทศบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง การศึกษารายได้ต่อเดือน พบว่าบุคลากรที่มีการศึกษาต่างกันมีระดับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังท้องถิ่นของเทศบาล ในจังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและบัญชี กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำแนกตามจำนวนครั้งต่อเดือนในการใช้บริการฝ่ายการเงิน พบว่าแตกต่างกันทั้งโดยรวมและ รายด้าน โดยผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน มีระดับ ความคิดเห็นสูงกว่าผู้ใช้บริการ ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อเดือน และ 5-10 ครั้งต่อเดือน เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ใช้บริการที่ต้องติดต่องาน การเงินและบัญชีเป็นประจำโดยเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำที่ทำ เช่น เจ้าหน้าที่การเงินพัสดุประจำคณะ หน่วยงาน ซึ่งมีรายละเอียด ของการติดต่องานมาก มีการติดต่องานในหลายลักษณะ ทำให้ต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีอย่างใกล้ชิด สอดคล้องกับ จอห์น ดี.มิลเลท (John D. Millet) (อ้างถึงใน พระมหาเดชนิษฐ์ สิทธิภาภิภู (ผกา), 2554 : 18-20) ได้ชี้ให้เห็นว่า

เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีหลักหรือแนวทางดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการที่เหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีผลเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้หลักทรัพยากรเท่าเดิม

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการการเงินและบัญชี ที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ คู่มือการให้บริการครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน การให้ข้อมูลทางการเงินมีหลากหลายเข้าถึงง่าย ช่องทางการให้บริการหลากหลายเพียงพอ จึงควรพัฒนาการให้ข้อมูลขั้นตอนการรับบริการงานการเงิน ให้แพร่หลายต่อผู้ใช้บริการซึ่งมีทั้งนักศึกษา เจ้าหน้าที่ อาจารย์ และบุคคลภายนอกในมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง โดยใช้สื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเอกสาร ป้าย โฆษณามีเดีย เช่น line Facebook เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดความผิดพลาด ช่วยลดระยะเวลาในการรับบริการ

1.2 ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านบุคลากร งานการเงินและบัญชี ที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ หน่วยงานมีการยกย่องชมเชยบุคลากรหลากหลายรูปแบบ เช่น ตีดบอร์ดประกาศ เผยแพร่ทางเว็บไซต์ จึงควรมีแนวปฏิบัติเพื่อยกย่องชมเชยบุคลากรให้ชัดเจน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานต่อไป

1.3 ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ด้านโครงสร้างการบริหารจัดการ ที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ระบบการให้คำปรึกษาทางการเงินและบัญชีเหมาะสม และระบบการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานชัดเจนเหมาะสม ผู้บริหารจึงควรมีการประชุมหารือ ระหว่างผู้ปฏิบัติงานเพื่อกำหนดแนวทางการให้คำปรึกษาทางการเงิน และกำหนดแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

2.2 ควรมีการสัมภาษณ์เจาะลึกประกอบการวิจัยเพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาที่หลากหลายมิติยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

บุญชม ศรีสะอาด. (2547). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7) แก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

พยอม วงศ์สารศรี. (2542). *องค์การและจัดการ*. กรุงเทพฯ: พรานนกการพิมพ์.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระมหาเดชารินทร์ สิทธิธาภิภู (ผากา). (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร*.

วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.  
มยุรี บุญเยี่ยม. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสังขะ*. วิทยาลัยการอาชีพ  
สังขะ. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. (2560). เกี่ยวกับ มร.ร.อ.(ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2560, จาก :

<https://www.reru.ac.th/index.php/prawat-reru>

วิรินทร์ญา ทวีอนันต์ธนกุล. (2557). *ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังท้องถิ่นของเทศบาลในจังหวัดนครสวรรค์*.  
รายงานผลการศึกษา. วิทยาลัยการอาชีพสังขะ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

สมใจ ลักษณะ. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏ  
สวนสุนันทา.

เอกราช ปลอดโปร่ง. (2557). *ประสิทธิผลการบริหารจัดการของพนักงานเทศกิจ สำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร*.  
วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการคณะสงฆ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ  
ราชวิทยาลัย.