

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี
เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชน

จังหวัดสกลนคร

DEVELOPING EFFICIENCY IN FINANCIAL AND ACCOUNTING SERVICE GIVING FOR
ENHANCING SATISFACTION AMONG SERVICE RECEIVERS IN THE OFFICE OF
SAKON NAKHON PROVINCIAL COMMUNITY DEVELOPMENT

2

พัฒนาภรณ์ จิราภรณ์*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ การุณย์สัญญากร**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษร ขาวสีจาม***

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนครโดยศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาของการให้บริการ, แนวทางการพัฒนาการให้บริการ, การตรวจสอบประสิทธิผลการให้บริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการพัฒนาการให้บริการ ทำการศึกษากับบุคลากรในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร และสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ในจังหวัดสกลนคร 18 อำเภอ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ผลการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงินและบัญชี จำนวน 20 คน และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม คือ .9495 และแบบสัมภาษณ์ผลการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงินและบัญชี

ผลการวิจัยพบว่า

1. จากการศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาของการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร จัดลำดับความสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ 1) เอกสารการเบิกจ่ายเงินไม่ถูกต้อง ครบถ้วน 2) เบิกจ่ายเงินล่าช้า ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด 3) ขอลข้อมูลทางการเงิน และหลักฐานการเบิกจ่ายเงินใช้เวลานาน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลน้อย ทราบข้อมูลช้า 4) บุคลากรให้ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามในเรื่องกฎหมาย ระเบียบต่างๆ และแนวทางการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน
2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร คือ 1) ทบทวนวิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน 2) เพิ่มเติมช่องทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์งานการเงินและบัญชี ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร และระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) หรือระบบ OA และ 3) การพัฒนาบุคลากร
3. ประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี จากความคิดเห็นของผู้รับบริการหลังการพัฒนาประสิทธิภาพ พบว่า ดีขึ้นใน 4 ด้าน คือ ด้านระยะเวลา, ด้านกระบวนการ, ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบุคลากร

* นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์การพัฒนาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

** คณะกรรมการบริหารหลักสูตรสาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์การพัฒนาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

*** คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการพัฒนาด้านบริการงานการเงินและบัญชี ผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านเอกสาร เบิกจ่ายเงิน ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน, ด้านข้อมูลทางการเงิน และด้านบุคลากร

ABSTRACT

This study concerning about research and development of efficiency in financial and accounting service giving for enhancing satisfaction among service receivers in the Office of Sakon Nakhon Provincial Community Development was carried out through investigating the current state and problem of service giving, the way of development of service giving, and through examining the efficiency of service giving and degree of service receivers' satisfaction after the service giving development. The study was done with the personnel in the Office of Sakon Nakhon Provincial Community Development and all the 18 Offices of District Community Development in Sakon Nakhon province, of whom all were divided into 2 groups –a group of 20 who answered to the interview questions asking the results of developing efficiency in financial and accounting service giving and a group of 60 respondents who answered to the questionnaire asking service receivers' satisfaction. The instruments used in this study were a 5–rating scale questionnaire of service receivers' satisfaction with a reliability coefficient of .9495, and a guide for interviewing the respondents about service giving.

The study revealed as follows:

1. The first 4–rankings according to the importance of problems from investigating the current state and problem of service giving in financial and accounting work for enhancing satisfaction among service receivers in the Office of Sakon Nakhon Provincial Community Development were ranking 1– incorrect/incomplete money disbursement documents, ranking 2 – slow money disbursement and not being as the prescribed standards, ranking 3 – delayed financial data and money disbursement evidence which caused missing the need and quite a few and slow public relations in giving information, and ranking 4 – not clear given answers and suggestions concerning the law, regulations and ways of performing job.

2. The way of development to giving service in financial and accounting work for enhancing satisfaction among service receivers in the Office of Sakon Nakhon Provincial Community Development comprised: 1) reviewing methods of operating the work at present, 2) adding more channels of communication/public relations in financial and accounting work through the website of the Office of Sakon Nakhon Provincial Community Development and the office automation system (OA), and 3) developing the personnel.

3. The efficiency of giving service in financial and accounting work according to the opinion of service receivers after the efficiency development was found better up in 4 aspects like length of time taken, procedure, information, and personnel.

4. The overall satisfaction of service receivers after the development of financial and accounting work for service receivers in the Office of Sakon Nakhon Provincial Community Development was at the high level. Each aspect was found at the high level into 4 aspects like those of money disbursement documents, operational procedure, financial information, and personnel.

ภูมิหลัง

กรมการพัฒนาชุมชน จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ฉบับที่ 10 (ฉบับพิเศษ) เล่มที่ 79 ตอนที่ 89 พ.ศ.2505 โดยแยกส่วนจากพัฒนาการท้องถิ่น กรมมหาดไทย นับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2505 กรมการพัฒนาชุมชน เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชนบทมาอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา 46 ปี ด้วยวิธีการส่งเสริม สนับสนุน และสร้างโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมและเรียนรู้ร่วมกันในการจัดการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของชุมชนเพื่อพัฒนาคุณภาพ การดำรงชีวิตที่ดีขึ้น มีทัศนคติที่ดี ในการร่วมมือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน รู้จักสิทธิ หน้าที่และปกครองตนเองได้ตามวิถีทางใน ระบอบประชาธิปไตยในช่วงเวลาที่ผ่านมา กรมการพัฒนาชุมชนได้ทุ่มเทกำลังเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ทั้งในด้านการ บริหารจัดการชุมชน เศรษฐกิจชุมชน และสารสนเทศชุมชน เพื่อให้เป็นฐานรากที่เข้มแข็ง มีความพร้อมในการพัฒนาสังคม และประเทศ มีพัฒนาการเป็นข้าราชการหลัก ทำงานร่วมกับประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เพื่อสร้างพลังชุมชน และใช้พลังชุมชน ในการพัฒนาชุมชน เพื่อให้ชุมชนเข้มแข็ง พึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน (กรมการพัฒนาชุมชน. 2551 : 4)

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่ 1) ดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชนของจังหวัด 2) ดำเนินการและ ประสานงานเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนในจังหวัด 3) กำหนด กำกับดูแล ให้คำแนะนำและสนับสนุนการปฏิบัติงานของ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ 4) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ ที่ได้รับ มอบหมาย สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด มีโครงสร้างองค์กร แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มงาน 1 ฝ่าย ดังนี้ 1) กลุ่มงานยุทธศาสตร์ การพัฒนาชุมชน 2) กลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน 3) กลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนาชุมชน 4) ฝ่ายอำนวยการ

งานการเงินและบัญชี เป็นหน่วยงานหนึ่งในฝ่ายอำนวยการตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงาน พัฒนาชุมชนจังหวัด มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับ-เบิกจ่ายเงินทุกประเภท การจัดทำบัญชี การรายงานข้อมูลทาง การเงิน การจัดทำและควบคุมงบประมาณ ดำเนินงานด้านการบริหารวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะ บริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากการบริการทั้ง ในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือ ผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบ ความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ ขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพ ของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง ชัน หรือสูญเสียลูกค้าไป (สมิต รัชฎกร. 2546 : 14)

หลายคนจะนึกถึงการให้บริการลูกค้าซึ่งอยู่นอกองค์กร นั้นเป็นความเข้าใจถูกเพียงครึ่งเดียว ความจริงแล้วการ ให้บริการมีทั้งการให้บริการภายนอก และการให้บริการภายในองค์กรระหว่างพนักงานด้วยตนเอง เมื่อนึกถึงภาพการ ปฏิบัติงาน ทุกงานจะมีความเกี่ยวเนื่องเชื่อมสัมพันธ์กับงานอื่นในองค์กร ความจริงคือ การทำหน้าที่ตามตำแหน่งงานที่ รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่ผู้ปฏิบัติมีจิตใจของผู้ให้บริการที่ดี (Service mind) และเห็นว่างานของตนเองมีความสำคัญต่องานอื่นไม่ เกี่ยวงานตรงรอยต่อ เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ การให้ข้อมูลซึ่งกันและกัน ทั้งในฝ่ายงานเดียวกันแต่ อยู่คนละส่วนงานหรือต่างฝ่ายงาน เพื่อแก้ปัญหา หรือพัฒนางาน โดยเฉพาะ งานสนับสนุน (Staff Functions) จะต้องระลึกอยู่ เสมอว่า งานที่ตนเองรับผิดชอบนั้นมีส่วนอย่างมากในการทำให้งานในสายผลิตสำเร็จ หรือล้มเหลว ทำนองเดียวกันพนักงาน ในสายงานผลิตต้องตระหนักอยู่เสมอว่า การผลิตจะสำเร็จได้ก็เพราะการได้รับความสะดวกจากการสนับสนุนจากการทำหน้าที่ ของงานฝ่ายสนับสนุน (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. 2549 : 127)

ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร ได้รวบรวม และสรุปปัญหาของการให้บริการงานการเงินและบัญชีของหน่วยงาน พบว่า 1) เอกสารการเบิกจ่ายเงินไม่ถูกต้อง ครบถ้วน 2) การประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ น้อย ทราบข้อมูลล่าช้า 3) เบิกจ่ายเงินล่าช้า ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด 4) การขอข้อมูลทางการเงิน และหลักฐานทางการเงินใช้เวลานาน ไม่ทันตามความต้องการ และ 5) บุคลากรตอบคำถามในเรื่องกฎหมาย ระเบียบต่างๆ และแนวทางการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน

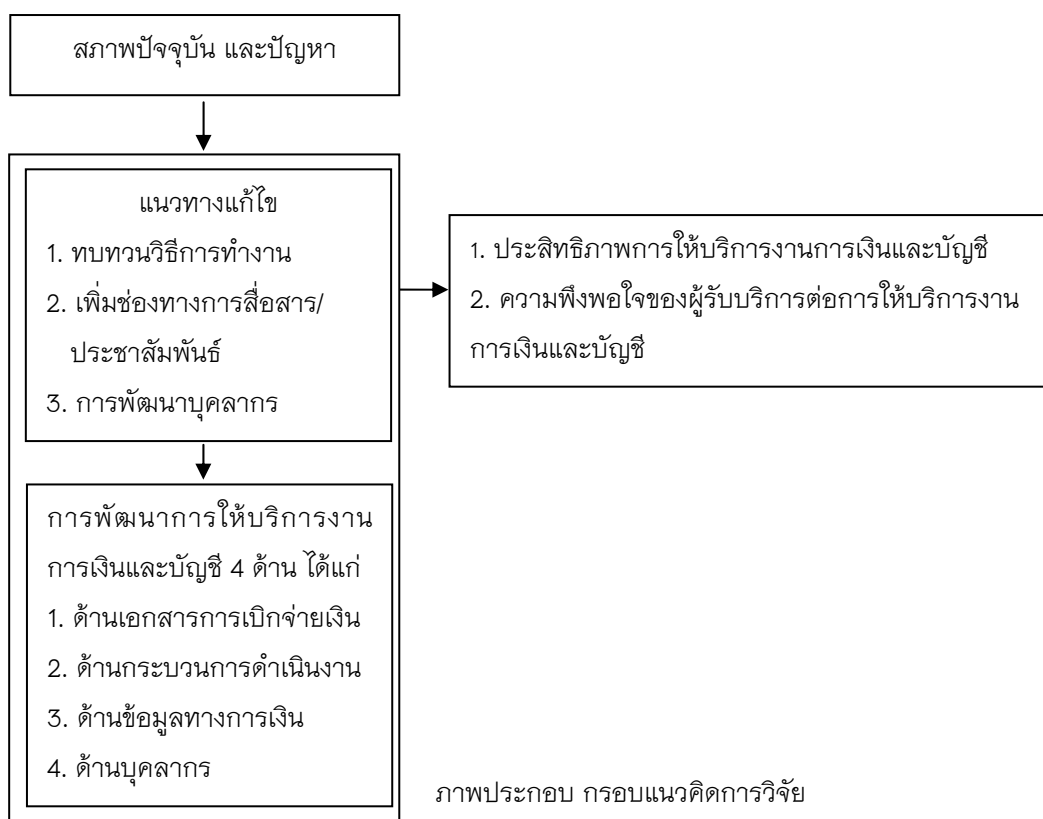
ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยและพัฒนาการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในการสนับสนุน ผลักดันให้องค์กรขับเคลื่อนไปสู่วิสัยทัศน์ของกรมการพัฒนาชุมชนที่ตั้งไว้ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

จากปัญหาการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาของการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร
2. เพื่อพัฒนาแนวทางการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร
3. เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลการให้บริการงานการเงินและบัญชี สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร
4. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการพัฒนาการให้บริการงานการเงินและบัญชี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นลักษณะการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) มีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร ซึ่งได้นำกระบวนการ PDCA มาวางแผนและสร้างมาตรฐานการบริการ รวมทั้งการพัฒนาและปรับปรุงงานที่มีอยู่เดิม หรือคิดที่หาวิธีการใหม่ๆ ที่ดีกว่า สามารถปฏิบัติงานได้ ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ มีหลักการโดยสังเขปใน 2 ประเด็นสำคัญ (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2543 : 85-86) คือ 1) การศึกษาเวลาและการเคลื่อนไหวการทำงาน (Time and motion study) และ 2) การทำงาน ให้ง่ายขึ้น หรือการปรับปรุงงาน (Work simplification) และมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างไว้ ดังนี้

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร และสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอในจังหวัดสกลนคร 18 อำเภอ จำนวน 115 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ผลการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงินและบัญชี โดยสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการเงินและบัญชีของอำเภอๆ ละ 1 คน จำนวน 18 อำเภอ และผู้รับบริการงานการเงินและบัญชีในจังหวัดที่มีความถี่ในการรับบริการมากที่สุด จำนวน 2 คน รวมเป็น 20 คน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเกณฑ์ร้อยละ 50 ของกลุ่มประชากรทั้งหมด ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มอย่างง่าย โดยการจับฉลากประชากร ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร และสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอในจังหวัดสกลนคร 18 อำเภอ จำนวน 115 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ผลการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงินและบัญชี และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ รายละเอียดดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์ผลการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงินและบัญชี แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สัมภาษณ์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ตอนที่ 2 สัมภาษณ์ถึงความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อ ผลการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชีใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลา ด้านกระบวนการ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบุคลากร และตอนที่ 3 สัมภาษณ์เพื่อขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่างๆ

2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการงานการเงินและบัญชี ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเอกสารเบิกจ่าย ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านข้อมูลทางการเงิน ด้านบุคลากร ตอนที่ 3 สอบถามปัญหาและอุปสรรคต่างๆ และตอนที่ 4 สอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่างๆ

วิธีรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสัมภาษณ์ผลการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงินและบัญชี และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนครด้วยตนเอง โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงพัฒนาการจังหวัดสกลนคร เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งมารับบริการงานการเงินและบัญชี

2. นำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งแบบสอบถามความพึงพอใจ และแบบสัมภาษณ์ผลการพัฒนาประสิทธิภาพ ไปขอความอนุเคราะห์พัฒนาการจังหวัดสกลนคร โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย รายละเอียด การเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนและกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วน

3.1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน ระหว่างวันที่ 2-6 กรกฎาคม 2555

3.2 แบบสัมภาษณ์ผลการพัฒนาประสิทธิภาพ โดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน ระหว่างวันที่ 16-20 กรกฎาคม 2555

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา สังเคราะห์สรุปเขียนพรรณนาเป็นความเรียงเกี่ยวกับผลการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการหลังการพัฒนา

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. สภาพปัจจุบัน และปัญหาการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร

1.1 ข้อมูลงานการเงินและบัญชี ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร จากเอกสาร การประชุม และตัวบุคลากร ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

โครงสร้างองค์กร สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย มีโครงสร้างองค์กร แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มงาน 1 ฝ่าย คือ 1) กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชน 2) กลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน 3) กลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนาชุมชน และ 4) ฝ่ายอำนวยการ งานการเงินและบัญชี เป็นหน่วยงานหนึ่งในฝ่ายอำนวยการตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับ-เบิกจ่ายเงินทุกประเภท การจัดทำบัญชี การรายงานข้อมูลทางการเงิน การจัดทำและควบคุมงบประมาณ ดำเนินงานด้านการบริหารวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ

บุคลากรด้านการเงินและบัญชีของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดตามกรอบอัตรากำลัง มีจำนวน 2 อัตรา คือ ตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี และมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการเงินและบัญชี มากกว่า 10 ปี โดยมีคำสั่งมอบหมายการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร

บทบาทหน้าที่ และภาระงานของบุคลากร คือ ดำเนินงานด้านการเงินและบัญชีของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดและสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ จำนวน 18 อำเภอ โดยอำเภอจัดทำและส่งหลักฐานการขอเบิกเงินส่ง มาที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด เพื่อให้ดำเนินการเบิกจ่ายเงินในภาพรวมของจังหวัด

จุดแข็ง คือ 1) บุคลากรมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการเงินและบัญชีมากกว่า 10 ปี 2) บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ มีใจรักงานบริการ 3) มีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน 4) ท่าเลที่ตั้งสำนักงาน อยู่ใกล้กับสำนักงานคลังจังหวัด สะดวกในการสอบถามปัญหา ในการปฏิบัติงาน จุดอ่อน คือ 1) บุคลากรมีจำนวนน้อย 2) ระบบการทำงานซ้ำซ้อน 3) สถานที่เก็บหลักฐานทางการเงินมีไม่เพียงพอ 4) การเบิกจ่ายเงินล่าช้า 5) แนวทางการดำเนินงานไม่ชัดเจน

1.2 สภาพปัจจุบัน และปัญหาของการให้บริการงานการเงินและบัญชี จากการส่งเอกสารเบิกจ่ายเงิน การประชุมประจำเดือน และการสัมภาษณ์ ในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2554 แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านเอกสารการเบิกจ่ายเงิน คือ แบบหลักฐานไม่ครบถ้วน ถูกต้องใช้แบบฟอร์มเดิม และรายละเอียดในแบบฟอร์มไม่ครบถ้วนตามที่ระเบียบฯ กำหนด และระบุกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องไม่ถูกต้อง

2) ด้านกระบวนการดำเนินงาน คือ เบิกจ่ายเงินล่าช้า ไม่มีเวลายามาตรฐานในการเบิกจ่ายเงิน และระบบการทำงานซ้ำซ้อน

3) ด้านข้อมูลทางการเงิน คือ การขอข้อมูลทางการเงินใช้เวลานาน ไม่ทันตามความต้องการ และการเผยแพร่ข้อมูลทางการเงินมีน้อยทราบเพียงบางกลุ่ม/บางคน

4) ด้านบุคลากร คือ ให้ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามในเรื่องกฎหมาย ระเบียบต่างๆ รวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน และบุคลากรมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย

2.1 ทบทวนวิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน ประกอบด้วย 1) ผังการไหลของงาน โดยทบทวนขั้นตอนการเบิกจ่ายเงิน เนื่องจากเป็นกระบวนการหลักของงานการเงิน และมีผู้รับบริการเข้าถึงมากที่สุด 2) เวลาในการดำเนินการเบิกจ่ายเงิน 3) ปรับเปลี่ยนและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น คือ การเบิกจ่ายเงิน และการเขียนเช็ค 4) กำหนดเวลายามาตรฐานในการเบิกจ่ายเงิน 5) จัดเก็บหลักฐานการเงินให้เป็นระบบ สะดวกในการค้นหา 6) การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ

2.2 เพิ่มเติมช่องทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์งานการเงินและบัญชี ประกอบด้วย 1) เว็บไซต์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร (www.porsorsakon.com) 2) ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) หรือระบบ OA ของกรมการพัฒนารัฐบาล 3) นำข้อมูล/ประเด็นที่ตรวจพบ แจ้งในที่ประชุมประจำเดือนของสำนักงาน

2.3 การพัฒนาบุคลากร โดยส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม/ประชุม/สัมมนาเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี

2.4 การปรับเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานการเงินและบัญชี ผู้วิจัยได้ปรับเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการดำเนินงานปัจจุบัน ดังนี้

1) ระยะเวลาในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินที่กำหนดขึ้นใหม่ พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการเบิกจ่ายเงินได้ทันตามที่กำหนดไว้ในบางครั้ง เนื่องจากระบบ GFMS ขัดข้องไม่สามารถส่งข้อมูลผ่าน web online ได้ แก้ไขโดยเปลี่ยนช่องทางการส่งข้อมูลผ่านเครื่อง Terminal ของสำนักงานคลังจังหวัดแทน และผู้มีอำนาจลงนามในเช็คสั่งจ่ายเงินเดินทางไปราชการทำให้ไม่สามารถเขียนเช็คสั่งจ่ายเงินให้กับผู้รับบริการได้ แก้ไขโดยมีการตรวจสอบกำหนดการของผู้มีอำนาจลงนามในเช็คเป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อวางแผนการเบิกจ่ายเงิน

2) การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น พบว่า แบบฟอร์มในการเขียนเช็คที่ปรับปรุงใหม่ มีข้อมูลไม่ครบถ้วนทำให้การตรวจสอบข้อมูลงบการเงินของหน่วยงานใช้เวลานาน ซึ่งได้ทำการปรับปรุงแบบฟอร์มโดยเพิ่มข้อมูลที่จำเป็น เพื่อให้การตรวจสอบงบการเงินง่ายขึ้น

3) การแจ้งข้อมูลข่าวสาร โดยมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร หลังจากที่ได้ดำเนินการไปแล้ว 2 เดือน ได้รับทราบข้อมูลจากผู้รับบริการว่า การเข้าถึงข้อมูล

ต่างๆ มีความซับซ้อน, ไม่ได้เข้าถึงข้อมูลทุกวัน และขอให้แจ้งข้อมูลเฉพาะเป็นรายอำเภอ โดยผ่านทางระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) หรือระบบ OA ของกรมการพัฒนาชุมชน เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ในระบบทุกวัน จึงได้มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์อีก 1 ช่องทาง คือ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) หรือระบบ OA

3. ผลการตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร โดยใช้แบบสัมภาษณ์ผลการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงินและบัญชีจากกลุ่มตัวอย่าง 20 คน สรุปผลความคิดเห็นของผู้รับบริการหลังการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี พบว่า ดีขึ้น แบ่งเป็นรายด้าน 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านระยะเวลา คือ มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนขึ้น ทำให้สามารถวางแผนการปฏิบัติงานด้านการเงินง่ายขึ้น, เบิกจ่ายเงินได้รวดเร็วมากขึ้นตรงตามเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้, ระยะเวลาในการเบิกจ่ายเงินมีความเหมาะสมกับขั้นตอนการเบิกจ่ายเงิน

3.2 ด้านกระบวนการ คือ ขั้นตอนลดลง, ได้รับเงินรวดเร็วขึ้น ตรงตามเวลามาตรฐานที่กำหนด

3.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร คือ มีการเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์หลายช่องทางทั้งเว็บไซต์, ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (ระบบ OA), การอบรม/ประชุมของหน่วยงาน, ทราบข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ถูกต้องชัดเจน และทันตามความต้องการ เป็นการประหยัดค่าสาธารณูปโภค (ค่าโทรศัพท์) สำนักงานและผู้ปฏิบัติงาน, การพัฒนาด้านนี้เป็นการเอื้อให้การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชีดีขึ้น เห็นผลการดำเนินงานชัดเจน เป็นสิ่งใหม่ที่น่าสนใจ และได้ใช้ประโยชน์สูงสุด

3.4 ด้านบุคลากร คือ บุคลากรมีการบริหารจัดการได้อย่างลงตัว ส่งผลให้มีระบบการทำงานที่ดี, มีความคล่องตัว ประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้มีทักษะและความเชี่ยวชาญสูง, บุคลากรมีพฤติกรรมการให้บริการที่ดีอยู่แล้ว อธิบายดี พุดจาไพเราะเป็นกันเอง

4. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการให้บริการงานการเงินและบัญชี โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง 60 คน สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการพัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

4.1 ด้านเอกสารเบิกจ่ายเงิน พบว่า มีความพึงพอใจในด้านเอกสารเบิกจ่ายเงินโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยกว่า 3 ลำดับ ดังนี้ ลำดับที่ 1 ได้แก่ แบบฟอร์มเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินมีความครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน ลำดับที่ 2 ได้แก่ มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินไว้อย่างสะดวกพร้อมใช้ และตรงกับความต้องการ ทั้งที่เป็นเอกสารและ File (ข้อมูล) ให้ Download (การดึงข้อมูลมาใช้) และลำดับที่ 3 ได้แก่ รายละเอียดเอกสารประกอบหลักฐานการขอเบิกจ่ายเงิน ช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ส่วนหนังสือรวมกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานการเงิน การคลัง และงานพัสดุ ซึ่งรวบรวมโดยกองคลัง กรมการพัฒนาชุมชนช่วยให้การดำเนินการด้านเอกสารเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระเบียบฯ และง่ายขึ้นเป็นลำดับสุดท้าย

4.2 ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน พบว่า มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยกว่า 3 ลำดับ ดังนี้ ลำดับแรก ได้แก่ มีการดำเนินการตามลำดับก่อน-หลัง, ลำดับที่ 2 มี 2 ข้อ ได้แก่ มีการจัดระบบ ขั้นตอนการดำเนินงานที่สะดวก รวดเร็ว และระยะเวลาในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินมีความเหมาะสม และลำดับที่ 3 ได้แก่ มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ส่วนมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสมเพียงพอสำหรับให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย

4.3 ด้านข้อมูลทางการเงิน พบว่า มีความพึงพอใจในด้านข้อมูลทางการเงินโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากกว่าไปน้อยกว่า 3 ลำดับ ดังนี้ ลำดับแรก มี 2 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลทางการเงินที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน และข้อมูลทางการเงินมีส่วนช่วยในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ลำดับที่ 2 ได้แก่ มีการจัดทำฐานข้อมูลทางการเงินตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน และลำดับที่ 3 ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลทางการเงินและข่าวสารให้ทราบอย่างรวดเร็วและทันการณ์ ส่วนมีช่องทางในการแจ้งข้อมูลทางการเงินที่เข้าถึงได้สะดวก และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอเป็นลำดับสุดท้าย

4.4 ด้านบุคลากร พบว่า มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ เรียงลำดับจากมากกว่าไปน้อยกว่า 3 ลำดับ ดังนี้ ลำดับที่ 1 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยท่าทีที่สุภาพเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจากระหว่างสนทนาเสียงที่ไพเราะสุภาพ ลำดับที่ 2 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและไว้วางใจได้ และลำดับที่ 3 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ส่วนเจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติสามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน มีทักษะในการตอบคำถาม รวมถึงให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากและเป็นลำดับสุดท้าย

5. ผู้วิจัยได้สรุปการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานการเงินและบัญชี ดังแสดงในตารางรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้าน	การเปลี่ยนแปลง
เอกสารการเบิกจ่ายเงิน	<ol style="list-style-type: none"> มีรายละเอียดเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานการเบิกจ่ายเงิน มีแบบฟอร์มที่ใช้ในการเบิกจ่ายเงินให้กับผู้รับบริการ คือ <ul style="list-style-type: none"> เป็นเอกสาร ให้บริการ ณ งานการเงินและบัญชี ฝ่ายอำนวยการ เป็น File (ข้อมูล) ให้ Down load (การดึงข้อมูลมาใช้) ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กฎหมาย ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพิ่มเติม 2 ช่องทาง คือ <ul style="list-style-type: none"> เว็บไซต์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) หรือระบบ OA
กระบวนการดำเนินงาน	<ol style="list-style-type: none"> เวลายามาตราฐานในการเบิกจ่ายเงิน คือ <ul style="list-style-type: none"> เบิกจ่ายเงินภายใน 7 วันทำการ กรณีตรวจสอบเอกสารเบิกจ่ายเงินถูกต้อง เบิกจ่ายเงินภายใน 10 - 15 วันทำการ กรณีเอกสารเบิกจ่ายเงินมีการแก้ไข หรือแบบหลักฐานเพิ่มเติม ใช้เวลาในการเบิกจ่ายขึ้นอยู่กับกรณีแก้ไข หรือแบบหลักฐานเพิ่มเติมของอำเภอ ระยะเวลาในการส่งเอกสารการเบิกจ่ายเงิน คือ <ul style="list-style-type: none"> ส่งเบิกทุกวันที่ 10 ของเดือน คือ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ และค่าเช่าบ้าน กรณีเช่าบ้านตามสัญญาเช่า ส่งเบิกทุกวันที่ 20 ของเดือน คือ ค่าเช่าบ้าน กรณีค่าเช่าซื้อหรือผ่อนชำระหนี้เงินกู้ เงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล และเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่าการศึกษาบุตร ไม่กำหนดระยะเวลาในการส่งเบิก ผู้รับบริการสามารถส่งเอกสารเบิกจ่ายเงินได้ตลอด โอนเงินตามข้อ 2. เข้าบัญชีเงินฝากธนาคารให้กับผู้รับบริการทุกวันทำการสุดท้ายของเดือน
ข้อมูลทางการเงิน	<ol style="list-style-type: none"> มีการจัดเก็บหลักฐานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่การเงิน และหัวหน้าฝ่ายอำนวยการเป็นผู้เข้าถึงหลักฐานทางการเงิน มีการจัดทำฐานข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร
บุคลากร	<ol style="list-style-type: none"> บุคลากรมีทักษะ ความเชี่ยวชาญในงานการเงินและบัญชี บุคลากรมีพฤติกรรมการบริการที่ดี โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก บุคลากรมีทักษะในด้านการใช้งานเว็บเพจ และระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) หรือระบบ OA

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร ซึ่งผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินผลการให้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการงานการเงินและบัญชีของหน่วยงาน มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานบริการ การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการควรมีการอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะได้มีการพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

1.2 การรับฟังเสียงสะท้อนจากการให้บริการ แบบเป็นทางการ โดยใช้แบบสำรวจสอบถามความพึงพอใจ, การประชุม และแบบไม่เป็นทางการ จากการสังเกต, พูดคุย สอบถาม, ความถี่จากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน จะต้องนำมาทบทวน และหาแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนาอย่างต่อเนื่อง จริงจัง เห็นผลเป็นรูปธรรม และมีการเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ

1.3 การพัฒนางานบริการ และประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ครอบคลุมทุกงานของฝ่ายอำนวยการ ประกอบด้วย งานพัสดุ, งานการเจ้าหน้าที่ และงานสารบรรณ เนื่องจากเป็นด่านหน้าในการให้บริการของหน่วยงาน

1.4 “การมีส่วนร่วม” ของบุคลากรในหน่วยงาน เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานต่างๆ มีประสิทธิภาพ และเกิดผลสัมฤทธิ์

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ครบถ้วนทุกกลุ่ม เนื่องจากผู้รับบริการมีทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน

2.2 การค้นหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการใหม่ๆ ที่เป็นเอกลักษณ์, บ่งชี้ถึงความเป็นหน่วยงาน และเกินความคาดหมายของผู้รับบริการ เพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ และเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.3 การพัฒนางานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ควรคำนึงถึงกลุ่มรับบริการ เป็นหลัก โดยต้องมีความเหมาะสม เข้าถึงได้ง่าย และสะดวก

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ผู้วิจัยควรมีทักษะที่เหมาะสม หรือศึกษา แนวทางการดำเนินงานอย่างชัดเจน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

เอกสารอ้างอิง

กรมการพัฒนาชุมชน, กองวิชาการและแผนงาน. แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี (พ.ศ.2551 – พ.ศ.2554) กรมการพัฒนาชุมชน.

กรุงเทพฯ : กองวิชาการและแผนงาน, 2551.

ประเวช มหารัตน์สกุล. การพัฒนาองค์กรเพื่อการเปลี่ยนแปลง. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ตะวัน, 2549.

สมิต ลัชณุกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สารธาร, 2546.

สุรัสวดี ราชกุลชัย. การบริหารสำนักงาน (OFFICE MANAGEMENT). พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.