ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

Employee Satisfaction towards Financial and Accounting Services in the Faculty of Humanities and Social Sciences, Bansomdejchaopraya Rajabhat University

*สินธ์ไชย ต้นสกุลชัยสันติ**

*Sinchai Tonskulchaisanti**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 2) ประเมินความรู้ด้านการเงินและบัญชีของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านการเงินและบัญชีกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คณาจารย์ที่มาใช้บริการงานการเงินและบัญชีของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบทดสอบและแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ .947 การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีแจกแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และหาความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) ความรู้ด้านการเงินและบัญชีของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านการเงินและบัญชีกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาไม่มีความสัมพันธ์กัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ความรู้ด้านการเงินและบัญชี บริการด้านการเงินและบัญชี

Abstract

The research aims 1) to study the employee satisfaction with financial and accounting services at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Bansomdejchaopraya Rajabhat University (BSRU) 2) to evaluate financial and accounting knowledge of the employees in the Faculty of Humanities and Social Sciences, BSRU, and 3) to explore the relationship between

---

* นักวิชาการเงินและบัญชี ปฏิบัติการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

financial and accounting knowledge and employee satisfaction towards financial and accounting services in the Faculty of Humanities and Social Sciences, BSRU.

The 110 samples are instructors in the Faculty of Humanities and Social Sciences, BSRU, who used financial and accounting services at the faculty. The data collection instrument was a test and questionnaire with reliability of .947. The statistics used in the study were percentage, mean ($\bar{X}$), standard deviation (S.D.), and Pearson correlation coefficient. It was found that 1) the overall employee satisfaction towards financial and accounting services in the Faculty of Humanities and Social Sciences, BSRU is at a High level; 2) Overall, financial and accounting knowledge of the employees in the Faculty of Humanities and Social Sciences, BSRU, is at a Medium level; 3) The relationship between financial and accounting knowledge and employee satisfaction towards financial and accounting services in the Faculty of Humanities and Social Sciences, BSRU, is not correlated.

Keywords : Satisfaction, Financial and accounting knowledge, Financial and accounting services

บทนำ

พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ เมื่อมีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา ออกมามีผลบังคับใช้ และให้ส่วนราชการดำเนินการเบิกรายจ่ายงบประมาณประจำปีตามภารกิจ พันธกิจ ที่ได้ขอตั้งงบประมาณไว้ ดังนั้นคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนราชการที่ได้รับการจัดสรรเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยที่ได้รับการอนุมัติประจำปีงบประมาณจากสภามหาวิทยาลัย ตามแผนงานที่ได้ตั้งไว้ในโครงการด้านต่างๆ ของคณะและสาขาวิชาที่สังกัดคณะ ซึ่งในการเบิกจ่ายงบประมาณในการจัดการเรียนการสอน การจัดโครงการ การจัดงานและประชุม ตามพันธกิจของคณะและมหาวิทยาลัย รวมไปถึงการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการทั้งในประเทศและต่างประเทศนั้น คณะฯ จะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการบุคลากรในงานการเงินและบัญชี โดยมีนักวิชาการเงินและบัญชี ซึ่งเป็นตำแหน่งที่อยู่ในโครงสร้างการปฏิบัติงานหลักขององค์กร คือ สำนักงานคณบดี ในส่วนงานบริหารงานทั่วไป กลุ่มงานการเงิน บัญชีและพัสดุ ทั้งนี้นักวิชาการเงินและบัญชี มีหน้าที่ให้บริการบุคลากรของคณะฯ ในการเบิกจ่ายงบประมาณ ให้เป็นไปตามตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ว่าด้วยวิธีการงบประมาณเงินรายได้ พ.ศ. 2547 มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (2547) และแผนปฏิบัติการงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ ประเภทงบประมาณแผ่นดิน ประเภทงบประมาณบำรุงการศึกษา (มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, สำนักงานอธิการบดี, กองนโยบายและแผน, 2561) ตามแผนงานที่ได้ตั้งไว้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ดำเนินการในเรื่องของการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมจัดงาน การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ การเบิกค่าตอบแทนการสอน ค่าตอบแทนอื่นๆ ค่าใช้สอย ค่าสาธารณูปโภค การจัดทำสัญญายืมเงินทดรองจ่ายการรับเงินภายใต้โครงการที่ก่อให้เกิดรายได้ การนำส่งเงินรายได้ การจัดทำบัญชีรับจ่ายเงิน งานให้คำปรึกษา เป็นต้น และทำหน้าที่ให้บริการแก่บุคลากรที่มาใช้บริการงานการเงินและบัญชีให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ โดยปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ ของกระทรวงการคลัง และประกาศอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา