

การพัฒนากระบวนการให้บริการงานด้านการเงิน  
ของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566

Developing a financial service system  
of Assumption Nakhon Ratchasima School, academic year 2023

ปิยธิดา สุวรรณมณี : งานการเงินรับ : บุคลากรทางการศึกษา  
โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

บทคัดย่อ

ในการดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการบริการงานด้านการเงินของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ คุณภาพและการวิจัยแบบมีส่วนร่วม โดยให้กลุ่มตัวอย่างได้ร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยตรงวัตถุประสงค์และนำการวิจัยไปใช้ในการพัฒนางานด้านการเงินของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา พบว่า

1. สรุปข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้กรอกแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละเป็นเพศหญิงร้อยละ 73.33 มีอายุ 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 86.67 มีประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีความถี่ในการใช้งานทุกวันคิดเป็นร้อยละ 56.67 การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

2. จากการศึกษาระดับความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.91 อยู่ในระดับมาก ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับมาก

3. จากการสำรวจข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการงานด้านการเงิน พบว่า ควรมีการปรับปรุงระบบการสืบค้นให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ และจัดอบรมผู้ให้บริการให้มีความชำนาญและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้งานอย่างทั่วถึง

**คำสำคัญ :** การให้บริการงานด้านการเงิน , คุณภาพการให้บริการ

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

งานการเงิน หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งเงิน เพื่อนำมาใช้จ่ายในการศึกษาของโรงเรียนการจัดการเกี่ยวกับการใช้จ่าย ตลอดจนการควบคุมการดำเนินงานทางการเงินให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ ในการบริหารการเงินโรงเรียนมีสิ่งที่เป็นอุปสรรคบางอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น อิทธิพลของความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคม นโยบายของการเมืองและรัฐบาล เป็นต้น อย่างไรก็ตามขอช่วยในการบริหารการเงินโรงเรียนควรจะต้องประกอบด้วย การวางแผนการเงินของโรงเรียน มีการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับการใช้จ่าย และดำเนินการเกี่ยวกับการเงินของโรงเรียนการควบคุมการดำเนินงานทางการเงินเพื่อให้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐาน และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องบทบาทหน้าที่ของฝ่ายการเงิน มีดังนี้คือ

1. ดำเนินการรับชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา
2. ดำเนินการ รับ - จ่าย เงินประจำวัน
3. ดำเนินการ ตรวจสอบ ติดตาม ควบคุมการเบิกจ่ายโครงการต่างๆ เช่น โครงการของแต่ละฝ่ายและนโยบายเรียนฟรี 15 ปี

4. ดำเนินการตรวจนับเงินแต่ละวันและนำฝากธนาคาร
5. รับเงิน จ่ายเงินตามที่อนุมัติจากผู้บริหารตามโครงการต่างๆ
6. ดำเนินการติดตามทวงเงินที่ค้าง เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษา
7. ดำเนินการจัดทำเอกสาร ข้อมูล จัดเก็บตามโครงการเรียนฟรี 15 ปี

แนวทางหนึ่งในการประเมินคุณภาพงานบริการ คือ การพิจารณาความพึงพอใจในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการใช้บริการ โดยที่ความพึงพอใจต่อบริการมีองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง คือ การรับรู้ถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการนำเสนอโดยการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการและผู้รับบริการประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสาร และการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการว่ามีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ ฯลฯ การรับรู้ในเรื่องเหล่านี้ จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความตระหนักความเข้าใจเห็นคุณค่าของการประเมินตนเองและระลึกอยู่เสมอว่าการประเมินตนเองอย่างเป็นระบบต่อเนื่องเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จโดยต้องกำหนดแนวทางในการดำเนินงานอย่างเป็นวงจรรจนบรรลุเป้าหมาย มีระบบการติดตามประเมินผลให้ทราบปัญหาและความก้าวหน้าจึงได้จัดทำงานวิจัยนี้เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเองและนำเสนอแก่ผู้ที่จะต้องใช้อ้างอิงตามความเหมาะสม

## 2. การทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” โดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

#### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2541 : 9) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

อารี พันธุ์มณี (2546 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

แก่นน้อย พงษ์สามารถ (2549 : 259) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึงทำที่ต่อสิ่งต่าง ๆ 3 อย่าง คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่อยู่หน้าหน้าที่การงาน

พรรณี ชูทัยเจนจิต (2550 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวกความรู้สึกที่ดี ที่ประทับใจต่อสิ่งไรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

ปาริชาติ สังข์ขาว (2551 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกความชอบความสบายใจความสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบความสบายใจและเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

คูลเลน (Cullen. 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้รับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบ ที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

#### 2. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์กร ที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

วีเบอร์ (Weber. 1966 : 340 ; อ้างอิงมาจาก อากาศร ชาติโลหะ และคณะ. 2553 : 10-11) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล

กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกัญญา พัฒนภูทอง. 2546 :9-10)

2.1 ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

2.3 ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

### 3. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด พบว่าสามารถจำแนกผลการวิจัย ตามลักษณะเนื้อหาออกเป็นด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ (นพพร เพ็ชรพิบูล. 2547 : 112-120 ; สุรีย์ บุหงามงคลและคณะ. 2546 : 53 61 ; เศษศักดิ์ ศานติวิวัฒน์. 2547 : 28-36)

1.ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในเรื่องการจัดและ ตกแต่งภายใน ความเพียงพอและความสะดวกสบายของที่นั่งอ่านหนังสือ ที่จัดรถยนต์และจักรยานยนต์ ที่รับ ผักของก่อนเข้าห้องสมุด แสงสว่างภายในอาคารห้องสมุด การถ่ายเทอากาศภายในห้องสมุด อุณหภูมิของ เครื่องปรับอากาศ ความเงียบสงบ บรรยากาศเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ความพอเพียงและประสิทธิภาพ ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ จำนวนเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการ ความพอเพียงของบริการถ่ายสำเนาเอกสาร ความสะอาดของห้องน้ำ ป้ายประชาสัมพันธ์และบอร์ดข่าวสารต่างๆ และเอกสาร/แผ่นพับแนะนำการใช้ บริการห้องสมุด

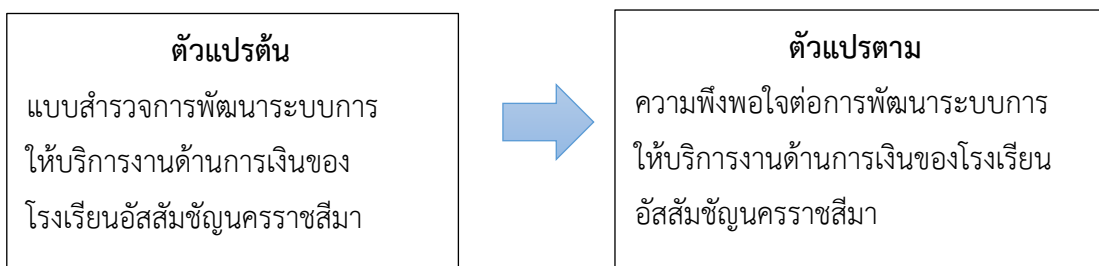
2.ด้านทรัพยากร ประกอบด้วย ความพอเพียงของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ความทันสมัย ของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ความพอเพียงของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน ความ ทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน ความพอเพียงของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ เนื้อหาของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ และความทันสมัยของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ

3.ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ประกอบด้วย การสืบค้นจาก WebOPAC การสืบค้นสารสนเทศจาก ฐานข้อมูลออนไลน์ ข้อมูลที่สืบค้นตรงต่อความต้องการ ความเหมาะสมของเวลาเปิด ปิดบริการของห้องสมุด

4.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจและความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ทำหน้าที่เต็มใจของบุคลากรผู้ให้บริการความกระตือรือร้นในการให้บริการ อธิยาศัยไมตรี ความมีมนุษยสัมพันธ์ การพูดจาและมารยาทของผู้ให้บริการ การให้ความสำคัญต่อคำถามของผู้ใช้บริการ ความอดทนและการ พยายามค้นหาคำตอบของผู้ให้บริการ และความสามารถในการแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศ

5.ด้านการบริการ พบว่า มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านบริการ ต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น บริการยืม คืบ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการซีดี รอม บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ บริการ สื่อโสตทัศนวัสดุ บริการยืมหนังสือใหม่ระหว่างวิเคราะห์หมวดหมู่ และทวารายการ บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น

### 3 กรอบแนวคิดการวิจัย



### วัตถุประสงค์

- 1.เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการงานด้านการเงินของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา
- 2.เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการเงินของ โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

## วิธีวิจัย

### 1. ประชากร/ตัวอย่าง

1. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 ปีการศึกษา 2566 จำนวน 10 คน
2. ครูและบุคลากรโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา จำนวน 10 คน
3. ผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 10 คน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย/แผนการจัดการเรียนรู้

แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

**ส่วนที่ 1** เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และลักษณะการใช้บริการของงานด้านการเงินของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

**ส่วนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการเงิน

**ส่วนที่ 3** เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนาระบบการให้บริการงานด้านการเงินของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา โดยเก็บข้อมูลรวบรวมจากผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการงานด้านการเงิน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการภายในงานด้านการเงิน
2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์
4. ข้อมูลเชิงคุณภาพตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนการตอบความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน
ระดับน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคำนวณหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

## ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และลักษณะการใช้บริการของงานด้านการเงินของ  
โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	8	26.67
หญิง	22	73.33
รวม	30	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 30 คน จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 และเป็นเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	1	3.33
25 - 30 ปี	8	26.67
31 - 35 ปี	9	30.00
36 - 40 ปี	9	30.00
มากกว่า 40 ปี	3	10.00
รวม	30	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 30 คน พบว่าส่วน จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 36 - 40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 อายุ 31 - 35 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 อายุ 25 - 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 อายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	10.00
ปริญญาตรี	26	86.67
สูงกว่าปริญญาตรี	1	3.33
รวม	30	100.00

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 30 คน พบว่าส่วน  
 จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตามระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน  
 26 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00  
 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

**ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน**

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	3	10.00
5 - 10 ปี	11	36.67
11 - 15	12	40.00
มากกว่า 15 ปี	4	13.33
รวม	30	100.00

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 30 คน พบว่าส่วนจำแนก  
 ตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี  
 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็น  
 ร้อยละ 36.67 และมากกว่า 15 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และประสบการณ์การทำงาน  
 น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

**ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการงาน  
 ด้านการเงินของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา**

วัตถุประสงค์การใช้งาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าใจง่าย	7	23.33
การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว	9	30.00
การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง คั่นหาง่าย	3	10.00
ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านออนไลน์	5	16.67
เวลาเปิด - ปิดบริการ มีความเหมาะสม	6	20.00
รวม	30	100.00

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 30 คน พบว่าการ  
 ให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ขั้นตอนการให้บริการ  
 ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าใจง่าย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 เวลาเปิด - ปิดบริการ มีความ  
 เหมาะสม จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านออนไลน์  
 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67



ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานด้านการเงินของ  
โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

ตาราง 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการเงินของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.89	มาก
2. มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลือ	3.44	มาก
3. มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	3.54	มาก
4. มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม	3.91	มาก
รวม	3.67	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.91 อยู่ในระดับมาก ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการงานด้านการเงิน

จากข้อมูลแบบสอบถามสามารถสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ควรมีการปรับปรุงระบบการสืบค้นให้ง่าย สะดวก วดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
2. จัดอบรมผู้ให้บริการให้มีความชำนาญและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้งานอย่างทั่วถึง

อภิปรายผล

ในการดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการบริการงานด้านการเงินของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ คุณภาพและการวิจัยแบบมีส่วนร่วม โดยให้กลุ่มตัวอย่างได้ร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยตรงวัตถุประสงค์และนำการวิจัยไปใช้ในการพัฒนางานด้านการเงินของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา พบว่า

2. สรุปข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้กรอกแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละเป็นเพศหญิงร้อยละ 73.33 มี อายุ 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 86.67 มีประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีความถี่ในการใช้งานทุกวันคิดเป็นร้อยละ 56.67 การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

2. จากการศึกษาระดับความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.91 อยู่ในระดับมาก ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมาก ส่วน

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับมาก

3. จากการสำรวจข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการงานด้านการเงิน พบว่า ควรมีการปรับปรุงระบบการสืบค้นให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ และจัดอบรมผู้ให้บริการให้มีความชำนาญและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้งานอย่างทั่วถึง

#### ข้อเสนอแนะ

1. ควรพัฒนาระบบการให้บริการงานด้านการเงินในโรงเรียน ใช้ตัวแปรตามแยกออกมาอย่างชัดเจน
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านการเงินในโรงเรียน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการงานด้านการเงินในโรงเรียน เป็นตามมาตรฐานและเพื่อสุขอนามัยที่ดีของผู้ที่มาใช้บริการ
3. เอกสารที่เกี่ยวข้อง ผลงานวิจัยควรเป็นระดับโรงเรียนเหมือนกัน

#### รายการอ้างอิง :

- พินิจ หนูเกตุ. การศึกษาปัญหาการบริหารงานธุรการและการเงินของศึกษาธิการ. อำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย. ปริญญาโท, กศ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สงขลา. 2534.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. การจัดระบบการศึกษา หน่วยที่ 7-10. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2540.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2538.
- วัฒนา ธงภักดิ์. “การบริหารงานธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดชัยภูมิ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544

# Plagiarism Checking Report

Created on 2024-03-16 23:16:04 at 23:16 PM

Print Report

## Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
3638487	Mar 16, 2024 at 23:14 PM	2563007@acn.ac.th	โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา	บทความวิจัยมีสปีชิตา.docx	Completed	32.43 %

## Match Overview

Show 10 entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคต้น ปีการศึกษา 2552	ยาภากร ธาดูโตะ	มหาวิทยาลัยบูรพา	4.89 %
2	The Satisfaction of public health service	สีทองสาย, วรรณิกา	Journal of Roi Kaensarn Academi	3.23 %
3	Factors Affecting the Development of Learning Materials Using Digital Technology Platforms: A Case Study of Infographics for Learning.	Assawapongvanich, Kasitorn	วารสารวิชาการจัดการบริหาร	3.00 %
4	http://graduate.dusit.ac.th/journal/index.php/sdujournal/article/download/45/42/	graduate.dusit.ac.th	graduate.dusit.ac.th_nutch	2.45 %
5	ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหารโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	สม โภช แซ่ลี	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	2.32 %
6	ความพึงพอใจของพนักงานศาลปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนปฏิบัติการและบริการลูกค้าศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)	จตุพร ดีประเสริฐวิทย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	2.18 %
7	การศึกษาการให้บริการสำนักงานหอสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามของบุคคลากรและนักศึกษา	นุจรินทร์ ลงสายทอง	วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม	2.05 %
8	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ ในบริการของกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ปีการศึกษา 2556, The factors that relate to satisfaction of Policy and Planning Divisions Service, Rajamangala University of Technology Isan for the Academi	พวงผกา วรรณะปกรณ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	1.93 %
9	การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552	ยาภากร ธาดูโตะ	มหาวิทยาลัยบูรพา	1.77 %
10	ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเลย จำกัด	นารี พงษ์พานิช	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย	1.68 %

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

Showing 1 to 10 of 16 entries

First Previous 1 2 Next Last