



## ความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านการเงินการบัญชีของหน่วยงานกรมทหารช่างที่ 2 The Satisfaction to the financial management of the Labour unit of soldiers 2

อาทิตยา เลี้ยงวัฒนศิริ<sup>1</sup> กชพร ใจอดทน<sup>2</sup> อาทิตย์ คະชะมุข<sup>3</sup>  
เอกราช อินทร์อุดม<sup>4</sup> ไพลิน ดุพิมาย<sup>5</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านการเงินการบัญชี ของหน่วยงาน กรมทหารช่างที่ 2 หน่วยงานราชการ ของกองทัพบก มีที่ตั้งหน่วยอยู่ที่ ค่ายสุธรรมพิทักษ์ ตำบลโพธิ์กลาง อำเภอ เมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบ สอบถามโดยกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบ แบบสอบถาม จำนวน 85 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากร มีการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ การให้บริการ ด้านการเงินการบัญชี มีความพร้อม สะดวก รวดเร็ว อุปกรณ์เครื่องมือมีความทันสมัย ด้านการปฏิบัติงานและสิ่ง อำนวยความสะดวก ห้องปฏิบัติงานความสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย มีแบบฟอร์มให้ง่ายต่อการกรอกข้อความ และมีป้าย สัญลักษณ์บอกจุดบริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน

คำสำคัญ : บริหารงาน , การเงินการบัญชี

### Abstract

The purpose of this study is The Satisfaction to the financial management of the Labour unit of soldiers 2. The research tool is the personal characteristics of questionnaire and the sample size of 85 person and average of statistics used for data analysis to discover the service efficiency of personnel. The resulted found as every time there is honest behavior, do not ask for any return, do not accept bribes, do not seek benefits. Financial accounting services, convenient, fast, modern equipment and operation. Clean laboratory facilities, easy to fill in forms and labels. The business process is not complex.

Keywords : Administration , Financial Accounting

<sup>1</sup> วิทยาลัยนครราชสีมา E-Mail: khuntod2007.lc@gmail.com



## ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

กรมทหารช่างที่ 2 เป็นหน่วยงานราชการของกองทัพบก มีที่ตั้งหน่วยอยู่ที่ค่ายสุรธรรมพิทักษ์ ตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ภารกิจทั่วไปของหน่วยงานทหารช่าง มีความหมายเป็นองค์รวมว่า ทหารช่างทั้งหมด ไม่แยกแยะว่าจะเป็นคนใดคนหนึ่งของหน่วยใด ต้องมีภารกิจทั่วไปนี้ไว้เป็นประจำคือ การเพิ่มพูนสมรรถภาพในการรบ ให้กับกำลังของกองทัพ โดยการก่อสร้างหรือการทำลาย ซึ่งจะอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้าย ให้กับกำลังฝ่ายเดียวกัน หรือขัดขวางการเคลื่อนย้าย และการปฏิบัติการของข้าศึก หน่วยทหารช่างให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค แก่ทหารเหล่าอื่น ในการก่อสร้างงานป้องกัน งานการพราง และโดยการส่งกำลังวัสดุ และซ่อมบำรุงเครื่องมือสายช่าง หน่วยทหารช่างได้รับการฝึกในทางยุทธวิธี และเข้าปฏิบัติการรบอย่างทหารราบได้ในเมื่อได้รับคำสั่ง ในหน่วยงานทหารต่างๆ ก็จะมีกำลังบรรจุของฝ่ายการเงินอยู่ด้วย ฝ่ายการเงินกรมทหารช่างที่ 2 ก็จะมีกรมการเงินทหารบกเป็นหัวหน้าเหล่าทหารการเงิน เป็นหัวหน้าสายวิทยาการทางการเงินกองทัพบก และเป็นเจ้าหน้าที่ทางการเงินของกองทัพบกตลอดจนรับผิดชอบในภารกิจทางการเงินสนับสนุนส่วนราชการและหน่วยต่างๆโดยจัดเจ้าหน้าที่การเงินไปประจำยังหน่วยงานต่างๆของกองทัพบก กรมการเงินทหารบกได้มีการพัฒนาโดยตลอด มีการปรับปรุงส่วนราชการ ภารกิจและการจัดรวมทั้งสิ้น 4 ครั้ง ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2481 เป็นต้นมา การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงครั้งสุดท้ายเมื่อ 19 ตุลาคม 2532 ในปัจจุบันแบ่งส่วนราชการ ออกเป็น 1 แผนก 5 กอง และ 1 โรงเรียนทหารการเงิน หน้าที่ภารกิจ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับ การเบิก การรับ การจ่าย การเก็บรักษาเงิน และการบัญชีเงินของกองทัพบก ตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ การฝึกและศึกษาวิชาการเหล่าทหารการเงิน มีเจ้ากรมการเงินทหารบก เป็นผู้บังคับบัญชา ความรับผิดชอบและหน้าที่ที่สำคัญของฝ่ายการเงิน กรมทหารช่างที่ 2 คือดำเนินการเบิก รับ จ่าย เก็บรักษาเงิน จัดทำบัญชีราชการควบคุมการเบิกจ่ายเงินงบประมาณการรายงานสถานภาพการตรวจสอบแก้ไขปัญหาทางการเงิน ของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามระเบียบ แบบแผนของทางราชการ รวมทั้งให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ให้คำปรึกษาทางการเงินและการบัญชีแก่ผู้มาใช้บริการ

การบริการทางการเงินการบัญชี ของหน่วยกรมทหารช่างที่ 2 เป็นกระบวนการที่สำคัญกระบวนการหนึ่งในการให้บริการ การเบิก รับจ่ายเงิน เก็บรักษาเงิน จัดทำบัญชีราชการ ควบคุมการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ การตรวจสอบแก้ไขปัญหาทางการเงินของหน่วยงานให้เป็นไปตามระเบียบและดูแลสวัสดิการสิทธิกำลังพลแก่ผู้รับบริการ คือข้าราชการในหน่วย ดังนั้นเพื่อให้การบริการดังกล่าว มีประสิทธิภาพรวดเร็วและถูกต้องมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบความถูกต้องซึ่งกันและกันได้ ภายใต้วิสัยทัศน์ “ซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้” การปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องมีลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นและช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องที่มาและความสำคัญของปัญหาความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านการเงิน การบัญชี ของหน่วยงาน โดยกล่าวถึง “ความพึงพอใจ นำมาซึ่งการปฏิบัติงาน” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงานเมื่อคนทำงาน พอใจในงานที่เขากระทำผลผลิตที่ได้จะสูงขึ้นด้วยการแปลความหมายของ Herzberg ได้แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มที่ทำให้เกิดความไม่พอใจและกลุ่มที่สร้างความพอใจโดยสรุปองค์ประกอบของกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนั้นเป็นสาเหตุหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานการสร้างสิ่งที่เราเรียกว่าสิ่งสร้างความพึงพอใจไว้ในงานการเพิ่มผลผลิตก็จะตามมาและยังได้กล่าวถึง “การปฏิบัติงานนำมาซึ่งความพึงพอใจ” ความเคลื่อนไหวทางด้านมนุษย์สัมพันธ์ได้ยืนยันว่าการมีความพึงพอใจในระดับสูง นั้นมีผลมาจากการได้ปฏิบัติงานที่สูงแต่แนวความคิดนี้ได้รับการโต้แย้งภายหลังการปฏิบัติงานความพึงพอใจในความคิดของ Porter และ Lawler ย้ำถึงความสำคัญของการเปลี่ยน



ในด้านความพยายามและการกระทำการปฏิบัติงานว่าเป็นสาเหตุของการแปรเปลี่ยนความพอใจในงานในส่วนของการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพจากภายในองค์กรที่ผู้บังคับบัญชาต้องเป็นผู้จัดการกระบวนการต่างๆให้มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นๆ เป็นสิ่งที่สร้างขึ้นไม่ยากนัก หากผู้บริหารมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่ดีพอ แต่ในส่วนของการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกคนในองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่กระทำได้ไม่ถนัดนัก เพราะความต้องการของบุคลากรแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันตามสถานภาพของบุคคลนั้น ๆ แต่ในขณะที่เดียวกัน ความก้าวหน้า หรือการพัฒนาให้ได้รับความสำเร็จสูงสุดก็มาจากประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรโดยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กรรวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วยองค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นมูลเหตุที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำคุณภาพของงานลดลง อันเนื่องมาจาก ขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยอีกด้วย (ณัฐธา กริทธิรัฐ ,2550 ,น. 2) แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงก็จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงานนอกจากนี้ ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรด้วย ดังนั้นถ้าหากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามเวลาจะช่วยให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จจากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการนั้นจะสามารถแสดงให้เห็นถึงความสามารถความต้องการทัศนคติและความคิดของบุคลากรในองค์กรเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลและเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งนับได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานเพื่อให้สำเร็จตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลให้เกิดวิธีการแก้ไขปัญหาและพัฒนาต่อไป

ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินของหน่วยงานกรมทหารช่างที่ 2 จึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านการเงินการบัญชีของหน่วยงานกรมทหารช่างที่ 2 ค่ายสุรธรรมพิทักษ์ตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจ ในการบริหารงาน ด้านการเงิน การบัญชี ของฝ่ายการเงิน กรมทหารช่างที่ 2 ให้มีประสิทธิภาพและนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพที่ดีต่อไปในอนาคต

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายการเงิน กรมทหารช่างที่ 2
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและความต้องการที่เกิดจากการให้บริการของฝ่ายการเงิน กรมทหารช่างที่ 2
3. เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจ ในการบริหารงาน ด้านการเงินการบัญชีของฝ่ายการเงิน กรมทหารช่างที่ 2

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านการเงินการบัญชี ของหน่วยงานกรมทหารช่างที่ 2 หน่วยงานราชการของกองทัพบก ค่ายสุรธรรมพิทักษ์ ตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้ กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล



## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านการเงินการบัญชีของหน่วยงานกรมทหารช่างที่ 2 ค่ายสุรธรรมพิทักษ์ ตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงิน กรมทหารช่างที่ 2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารงานและการให้บริการด้านการเงินการบัญชี สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล 5 ประการ คือ เพศ / อายุ / สถานภาพ ระดับการศึกษา / ชั้นยศ / ระยะเวลาการทำงานหรืออายุงาน

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านการเงินการบัญชี ของหน่วยงานกรมทหารช่างที่ 2 ด้านการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงิน กรมทหารช่างที่ 2 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพ ด้านการบริหารงานและการให้บริการด้านการเงินการบัญชี

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการและผู้มาติดต่อราชการในหน่วยงานกรมทหารช่างที่ 2 จำนวน 85 คน (ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2562)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลที่กรมทหารช่างที่ 2 มีที่ตั้งหน่วยอยู่ที่ค่ายสุรธรรมพิทักษ์ ตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยระหว่างเดือน กรกฎาคม 2562 – กันยายน 2562 รวมระยะเวลา 3 เดือน

## เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ชั้นยศ ระยะเวลาการทำงาน/อายุงาน และรายได้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาการปฏิบัติงานและการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ ด้านบุคลากรและประสิทธิภาพที่ให้การบริการ จำนวน 5 ข้อ และด้านการบริหารงานและการให้บริการด้านการเงินการบัญชี จำนวน 5 ข้อ โดยได้กำหนดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 คำถามแบบปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านการเงินการบัญชี ของหน่วยงานกรมทหารช่างที่ 2



เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาปรับปรุงแบบ สอบถาม โดยให้เนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
2. ร่างแบบสอบถาม โดยเขียนข้อความคำถามต่างๆ ให้สอดคล้องกับหัวข้อและวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้เสนอ ต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องพร้อมทั้งแนะนำและแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และ ความถูกต้องของภาษา (Wording)
4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
5. ปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ผลการศึกษาต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการ วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้าราชการทหารและผู้มาติดต่อราชการ โดยใช้วิธีประมวลผลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่ง ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการให้บริการ โดยใช้วิธีประมวลผลทางหลัก สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 คำถามแบบปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการ บริหารงานด้านการเงิน การบัญชี ของหน่วยงานกรมทหารช่างที่ 2

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการให้บริการใช้วิธีการประมวลผล ทางหลักการสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการ บรรยายและสรุปผลการดำเนินงานวิจัย โดยกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม

### สรุปผลการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้ การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อ การบริหารงานด้านการเงินการบัญชี ของหน่วยงาน กรมทหารช่างที่ 2 หน่วยงานราชการของกองทัพบก มีที่ตั้ง หน่วยงานอยู่ที่ค่ายสุรธรรมพิทักษ์ ตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกคนเป็นเพศชาย จำนวน 85 คน อายุ มากกว่า 20 ปีขึ้นไป สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี ขึ้นยศ จ่าสิบตรี – จ่าสิบเอก ระยะเวลาการทำงาน /อายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป รายได้ต่อเดือน มากกว่า 15,000 บาท
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านการเงินการบัญชีของหน่วยงาน กรมทหารช่างที่ 2 หน่วยงานราชการ ของกองทัพบก มีที่ตั้งหน่วยงานอยู่ที่ค่ายสุรธรรมพิทักษ์ ตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจากรายด้าน พบว่าด้านความพึงพอใจในการ





ปฏิบัติงานและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร/ประสิทธิภาพที่ให้บริการ ด้านการบริหารงานและการให้บริการด้านการเงินการบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร/ประสิทธิภาพที่ให้บริการ เช่น การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยให้การต้อนรับ เป็นกันเองกับผู้รับบริการ ด้านการบริหารงานและการให้บริการด้านการเงินการบัญชี เช่น มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์ หรือเครื่องมือการให้บริการ มีการให้คำแนะนำ และคำปรึกษาขั้นตอนการขอรับบริการด้านต่างๆ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดของห้องบริการ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้และการกรอกข้อความ ความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่รองรับบริการ และความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มีการอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ

## อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านการเงินการบัญชีของหน่วยงาน กรมทหารช่างที่ 2 หน่วยงานราชการ ของกองทัพบก มีที่ตั้งหน่วยอยู่ที่ค่ายสุรธรรมพิทักษ์ ตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. กำลังพลในหน่วยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ด้านการเงินการบัญชีของหน่วยงาน กรมทหารช่างที่ 2 โดยรวมด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร/ประสิทธิภาพที่ให้บริการ ด้านการบริหารงานและการให้บริการด้านการเงินการบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การบริหารงานด้านเงินการบัญชีของฝ่ายการเงินโดยรวมนั้น ผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้เล็งเห็นความสำคัญ และใส่ใจในการให้บริการในด้าน ต่างๆ อย่างเต็มที่ ซึ่งความรับผิดชอบและหน้าที่ที่สำคัญของฝ่ายการเงิน กรมทหารช่างที่ 2 คือดำเนินการเบิก รับ จ่าย เก็บรักษาเงิน จัดทำบัญชีราชการ ควบคุมการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ การรายงานสถานภาพ การตรวจสอบแก้ไขปัญหาทางการเงินของหน่วยงานให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนของทางราชการรวมทั้งให้คำแนะนำเสนอแนะ ให้คำปรึกษาทางด้านการเงินและการบัญชีแก่ผู้มาใช้บริการ และดูแลสวัสดิการ สิทธิกำลังแก่ผู้รับบริการ คือ ข้าราชการในหน่วย ดังนั้นเพื่อให้การบริการดังกล่าวมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และถูกต้อง มีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบความถูกต้องซึ่งกันและกันได้ ภายใต้วิสัยทัศน์ “ซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้” การปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องมึลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง ที่มาและความสำคัญของปัญหาความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านการเงินการบัญชีของหน่วยงาน โดยกล่าวถึง “ความพึงพอใจนำมาซึ่งการปฏิบัติงาน” ซึ่ง



พบว่าความพึงพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงานเมื่อคนทำงาน พอใจในงานที่เขากระทำผลผลิตที่ได้จะสูงขึ้นด้วย ในการปฏิบัติงานของส่วนราชการทุกแห่ง ย่อมมีการรับเงินและใช้เงิน เพื่อดำเนินงานให้บรรลุผลตามแผนงานหรือโครงการหรือเป้าหมายในการดำเนินงานที่ตั้งไว้ และปรับปรุงระบบราชการวิธีการทำงาน และการบริหารงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว กะทัดรัด และเกิดความโปร่งใสในหน่วยงาน ในการนี้จำเป็นต้องมีการจัดบันทึกการรับจ่ายเงินต่างๆ ไว้เป็นหลักฐานเพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารงานของส่วนราชการนั้นในเวลาต่อไป การจัดบันทึกการรับจ่ายเงินหรืออีกนัยหนึ่งก็คือการทำบัญชีของส่วนราชการนั้น สามารถให้ผลประโยชน์ในการบริหารงานของส่วนราชการ ดังนั้น งานบัญชีจึงนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินงาน

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านการเงินการบัญชีของหน่วยงาน กรมทหารช่างที่ 2 ตำบลบุคลากร/ประสิทธิภาพที่ให้บริการในภาพรวมและในรายข้อมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะการให้บริการนั้นจะให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประสงค์ ตรีสกุลแสงเงิน (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาของ อัครพล พรหมหมออุตม์ (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอุทหาเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทหาเรือ เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอุทหาเรือ พระจุลจอมเกล้า กรมอุทหาเรือ พบว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของสันติ ulyangkur (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการจัดหาพัสดุของข้าราชการกรมพลาธิการทหารเรือ เป็นการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการจัดหาพัสดุของข้าราชการกรมพลาธิการทหารเรือ พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการจัดหาพัสดุของข้าราชการกรมพลาธิการทหารเรือในภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการจัดหาพัสดุในหน่วยงานมีความถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ ทำให้เกิดความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ หน่วยงานมีมาตรฐานในการจัดหาสัญญาหรือข้อตกลง มีมาตรฐานในการตรวจรับ มีคู่มือและมาตรฐานในการลงบัญชี/ทะเบียนพัสดุ ส่งผลให้หน่วยงานใช้งบประมาณในการปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ เกิดประโยชน์สูงสุด สูญเสียค่าใช้จ่ายในระดับที่ต่ำ ดังนั้นบุคลากรจึงมีการรับรู้และให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพัสดุอยู่ในระดับมาก

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านการเงินการบัญชีของหน่วยงาน กรมทหารช่างที่ 2 ด้านการบริหารงานและการให้บริการด้านการเงินการบัญชี ในภาพรวมและในรายข้อมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีการให้คำแนะนำ และคำปรึกษาขั้นตอนการขอรับบริการด้านต่างๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543: 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะ ได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่งกล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่า



คู่แข่งชั้นได้การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ด้านการเงินการบัญชีของหน่วยงานกรมทหารช่างที่ 2 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมและในรายชื่อกำหนดเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดของห้องบริการสถานที่ที่รองรับบริการมีความเหมาะสมและเพียงพอ สอดคล้องกับแนวคิดของ สุภาณี จินดาหลวง (2550:9) ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่องานเป็นไปในทางบวกหรือความสุขของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานหรือการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ จากนโยบายของผู้บริหารได้อย่างเหมาะสม รวมไปถึง การมีความสะดวกสบายและบรรยากาศเอื้อต่อการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่น เกิดความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจดี พุ่มเท เสียสละทั้งร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้การปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานขององค์การประสบผลสำเร็จ

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ด้านการเงินการบัญชีของหน่วยงานกรมทหารช่างที่ 2 ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานในภาพรวมและในรายชื่อกำหนดเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีการอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับแนวคิดของ เว็บบอร์ (Weber) อ้างถึงใน ประสสิน โสภณบุตร (2523:9) ได้กล่าวไว้ในแนวความคิด Ideal Type Bureaucracy กล่าวถึง การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ (Skill) ดังนั้น การที่จะเน้นส่งเสริมพัฒนาการแบ่งงาน และการฝึกงานเฉพาะงานจะช่วยให้เกิดการประหยัดทั้งทรัพยากรและเวลาในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการบังคับบัญชา รวมทั้งระเบียบวินัยข้อบังคับของงานที่เห็นได้ชัด

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของกำลังพลในหน่วยงาน ผู้ใช้บริการด้านการเงินการบัญชี กรมทหารช่างที่ 2 หน่วยงานราชการของกองทัพบก มีที่ตั้งหน่วยอยู่ที่ ค่ายสุรธรรมพิทักษ์ ตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา

1. การจัดเอกสารควรแยกเป็นประเภทของกลุ่มงาน เป็นสัดส่วน ให้สะดวกต่อผู้มาใช้บริการ เพื่อจะได้ ง่ายต่อกำลังพลที่มาใช้บริการ
2. จัดอบรมให้ความรู้แก่กำลังพลในหน่วยงานและหน่วยข้างเคียง เกี่ยวกับงานด้านการเงินการบัญชี และ สวัสดิการต่างๆ เดือนละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการปรับเปลี่ยนสิทธิ กฎ ระเบียบ เพื่อชี้แจงสร้างความเข้าใจให้แก่ กำลังพลในหน่วยงาน
3. การให้บริการแก่กำลังพลในหน่วยงานจะให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ตามกระบวนการปฏิบัติ เพื่อ สร้างความเข้าใจและเสริมสร้างระเบียบวินัยให้กำลังพล





The 7<sup>th</sup> National Conference  
Nakhonratchasima College

วันเสาร์ที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ.2563

### เอกสารอ้างอิง

- ณัฏฐา กริทธิรัญ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทร-  
วิโรฒ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประสงศ์ ตระกูลแสงเงิน. (2550). ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์  
การเกษตร (ธ.ก.ส) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ฝ่ายกิจการสาขา 3). การศึกษาค้นคว้า  
อิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบัญชี, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประสิน โสภณบุตร. (2523). สังคมวิทยาของการบริหารรัฐกิจภาค 1 แนวความคิดทั่วไปและทฤษฎีองค์การ.  
กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีรพงษ์ พงศ์สถาพร. (2543). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร: ส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).
- สมวงศ์ จินดาหลวง. (2550). เคล็ดลับการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: พีซี พรินท์เทค.
- สุภาณี จินดาหลวง. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ  
บ้านไผ่ จังหวัดลำพูน. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
ลำปาง.
- สันติ ulyangkur. (2550). ประสิทธิภาพในการจัดหาพัสดุของข้าราชการกรมพลธิการทหารเรือ. หลักสูตรปริญญารัฐ  
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัศรพล พรหมอุตม์. (2550). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อุ้ทหารเรือ พระจุลจอมเกล้า กรมอุ้ทหารเรือ.  
รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.