

คณะวิทยาการจัดการ



# การประชุมวิชาการระดับชาติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ครั้งที่

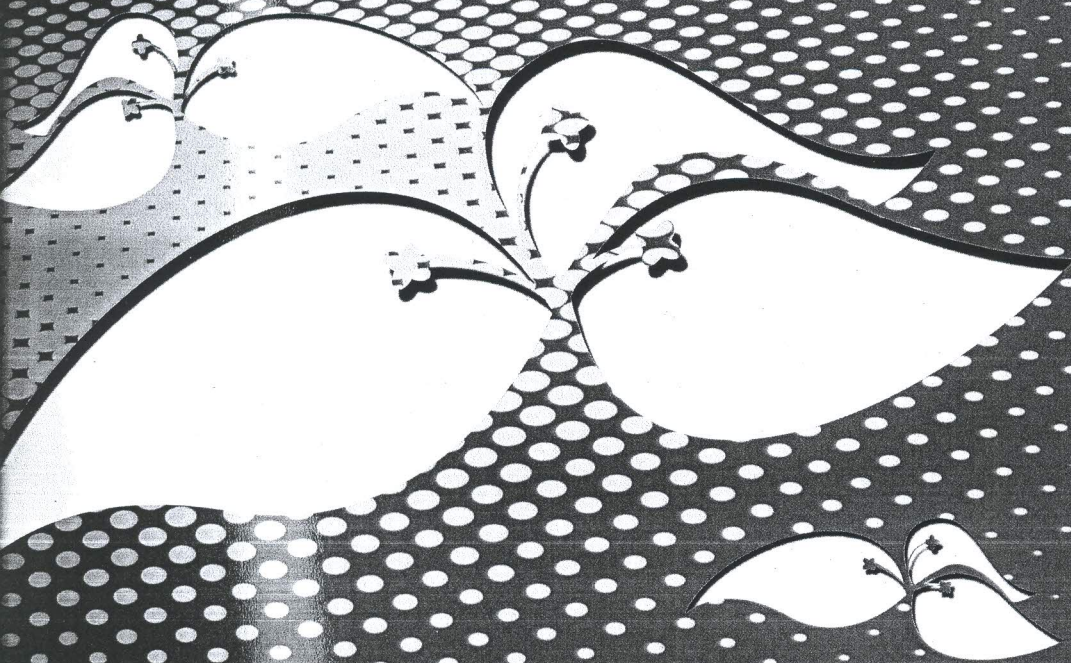
The 4<sup>th</sup> NPRU National Academic Conference

2 0 1 2

Nakhon Pathom Rajabhat University | Nakhon Pathom | Thailand

# 4

“75 ปี จากโรงเรียนสตรีฝึกหัดครู สู่มหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาก้าวทันอย่างยั่งยืน”



วันที่ 12-13 กรกฎาคม 2555

อาคารโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม



การพัฒนารูปแบบการบริการอย่างมีคุณภาพของงานการเงินและบัญชี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Development of Effective Service Quality for Financial and Accounting Division  
of Nakhon Pathom Rajabhat University

หรรษกานต์ สมไพบูลย์ / HUSSAKANT SOMPAIBOON<sup>1</sup>

สมใจ บุญทานนท์ / SOMJAI BOONTHANON<sup>1</sup>

บรรดล สุขปิติ / BUNDOL SUKPITI<sup>1</sup>

<sup>1</sup>บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

hussakant@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของงานการเงินและบัญชีตามความเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของงานการเงินและบัญชีตามความเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการอย่างมีคุณภาพของงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 240 คน พร้อมทั้งดำเนินการสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า

1) การพัฒนารูปแบบการบริการอย่างมีคุณภาพของงานการเงินและบัญชีอยู่ในระดับดี ทั้งในภาพรวมและทุกองค์ประกอบ 2) บุคลากรที่มีเพศ อายุ ประเภทบุคลากร สายงานตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย และระดับการใช้บริการงานการเงินต่างกันมีคิดเห็นต่อการพัฒนารูปแบบการบริการอย่างมีคุณภาพของงานการเงินและบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคิดเห็นต่อการพัฒนารูปแบบการบริการอย่างมีคุณภาพของงานการเงินและบัญชีไม่แตกต่างกัน และ 3) แนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการอย่างมีคุณภาพของงานการเงินและบัญชี คือ งานการเงินฯ ควรให้มีการอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการบริการ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเงิน ควรจัดประชุมเกี่ยวกับระเบียบการเบิกจ่ายเงินร่วมกับหน่วยงานอื่น เพื่อให้มีความเข้าใจในระเบียบการเบิกจ่ายเงินที่ตรงกัน นอกจากนี้งานการเงินและบัญชีควรมีการทบทวนกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และประกาศต่าง ๆ ที่ไม่ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานและไม่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานพร้อมทั้งจัดทำคู่มือแจกให้กับบุคลากรรับทราบ

คำสำคัญ: การพัฒนารูปแบบ การบริการอย่างมีคุณภาพ งานการเงินและบัญชี

## Abstract

*The aims of this research were to: 1) study the level of service quality for the financial and accounting division [provided by Nakhon Pathom Rajabhat University personnel;] 2) compare the service quality for the financial and accounting provided by personnel of Nakhon Pathom Rajabhat University, specified by personal aspects; and 3) study the guidelines to develop service quality for the financial and accounting division of Nakhon Pathom Rajabhat University. The research instrument was a questionnaire, which was collected from 240 participants, in accordance with focus group discussion. Statistics used in the study included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance; whereas the data from focus group discussion was analyzed by the content analysis.*

*The research results were found that: 1) The development of service quality for the financial and accounting division was at a good level both overall and each aspect. 2) Personnel with different gender, age, types of personnel, main line of responsibility for the university, and level of financial service had the perspectives toward the development of service quality for the financial and accounting division at the statistically significant difference at .05 level. 3) Personnel with different educational level had no different perspectives toward the development of service quality for the financial and accounting division. 4) The guideline for development of service quality for the financial and accounting division was the division should train the personnel about the services, rules and regulations, finance laws. Additionally, the division and other divisions should manage the seminar of rules of the reimbursement to promote the understanding in the same rules. Furthermore, the financial and accounting division should review the illegible and disadvantage rules and regulations, announcements, and memos toward the administration and it should release the aforementioned manuals for the personnel.*

**keyword:** Development of Effective, Service Quality, Financial and Accounting Division