



การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อการยืมเงินทรองราชการ
A Study of Satisfaction among Personnel in the Faculty of Engineering
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon Regarding
Government Loan Advances

ปลื้มจิตต์ นราภิรมย์ขวัญ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณกองทุนเพื่อการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อเรื่อง : การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อการยืมเงินทรองราชการ

ผู้วิจัย : นางสาวปลื้มจิตต์ นราภิรมย์ขวัญ คณะวิศวกรรมศาสตร์

พ.ศ. : 2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อการยืมเงินทรองราชการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากร ศึกษาระดับความเข้าใจต่อการยืมเงินทรองราชการ และเพื่อเสนอแนวทางปรับปรุงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการยืมเงินทรองราชการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.44 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.32 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการยืมเงินทรองราชการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่าการทราบถึงระยะเวลาในการอนุมัติและการคืนเงินทรองราชการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การรู้ช่องทางการติดต่อหากมีข้อสงสัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และการทราบเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการยืมและคืนเงินทรองราชการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ : การยืมเงินทรองราชการ , บุคลากร , ความพึงพอใจ , การให้บริการ

Title : A Study of Satisfaction among Personnel in the Faculty of Engineering Rajamangala University of Technology Phra Nakhon Regarding Government Loan Advances

Researchers : Pluemchit Narapiromkwan, Faculty of Engineering

Year : 2025

ABSTRACT

This research aimed to study the satisfaction of the personnel of the Faculty of Engineering, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, towards the borrowing of government reserve funds. The objectives were to study the satisfaction of the personnel, study the level of understanding towards the borrowing of government reserve funds, and to propose guidelines for improving the quality of services of the personnel of the Faculty of Engineering, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon.

The research results found that the level of opinions on the satisfaction of personnel towards the service of the advance loan, Faculty of Engineering, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, found that the staff and service providers had an average of 3.44, standard deviation 0.56, and a high level of satisfaction. The service process had an average of 3.32, standard deviation 0.56, and a moderate level of satisfaction. The facilities had an average of 3.43, standard deviation 0.54, and a high level of satisfaction. The level of opinions on the level of understanding of the advance loan, Faculty of Engineering, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, found that knowing the approval period and refunding the advance loan had an average of 3.43, standard deviation 0.54, and a high level of satisfaction. Knowing the contact channels in case of doubt had an average of 3.43, standard deviation 0.54, and a high level of satisfaction. Knowing the documents required to borrow and refund the advance loan had an average of 3.31, standard deviation 0.52, and a moderate level of satisfaction.

Keywords : Government Reserve Loan, Personnel, Satisfaction, Service

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อการยืมเงินทดรองราชการ ซึ่งได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณกองทุนเพื่อการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงศ์ พันธุ์นะ อาจารย์ ดร.อัญชลี มโนสืบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระยุทธ คุณรัตนศิริ และนางสาวสุภาภรณ์ ลาทุม ตลอดจนขอขอบพระคุณ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กรุณาให้ความช่วยเหลือสนับสนุนมาโดยตลอด คอยให้คำแนะนำ แก้ไข ตรวจสอบจุดบกพร่อง ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่สนับสนุนการทำวิจัยในครั้งนี้ และให้โอกาสผู้วิจัยในการพัฒนาและแสวงหาความรู้ที่เป็นประโยชน์ จนการจัดทำงานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และหวังว่าผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่องานการเงินและบัญชี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ปลื้มจิตต์ นราภิรมย์ขวัญ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวปฏิบัติการยืมเงินทศรองราชการ	4
2.2 หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับเงินยืมทศรองราชการและบัตรเครดิตราชการ	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	19
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	24
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	43
5.1 สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย	43
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	44
5.3 ข้อเสนอแนะในการนำวิจัยไปใช้	45
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	46
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	49
ประวัติผู้วิจัย	52



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการยืมเงินทรองราชการ	37
ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการ การยืมเงินทรองราชการ	39
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการยืมเงินทรองราชการ	41



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 Flow Chart กระบวนการยืมเงินทรองราชการ และการล้างเงินยืม	15
ภาพที่ 2 Flow Chart กระบวนการเบิกเงินจากคลัง การรับเงินเพื่อคืนเงินทรองราชการ	16
ภาพที่ 3 ตัวอย่างสัญญาการยืมเงิน แบบ 8500 (ด้านหน้า)	17
ภาพที่ 4 ตัวอย่างสัญญาการยืมเงิน แบบ 8500 (ด้านหลัง)	18



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีอำนาจเก็บรักษาเงินรายได้ตามประกาศฯ ของมหาวิทยาลัย โดยได้รับเงินอุดหนุนจากราชการ จำนวน 3,000,000 บาท (สามล้านบาทถ้วน) เพื่อเป็นการสำรองจ่ายให้แก่บุคลากรในคณะฯ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ค่าใช้จ่ายฝึกอบรม และค่าใช้จ่ายในการประชุม ค่าตอบแทน เช่น ค่าตอบแทนวิทยากร ค่าเบี้ยประชุม ค่าใช้สอย เช่น ค่าลงทะเบียน ค่าอาหาร ค่าอาหารว่าง และเครื่องดื่ม ค่าวัสดุ และค่าสาธารณูปโภค และมีการจัดทำรายงานการเงินประจำเดือน จัดส่งสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ของรายละเอียดลูกหนี้ รายละเอียดใบสำคัญ และเงินคงเหลือในบัญชีเงินอุดหนุนจากราชการ

การยืมเงินอุดหนุนจากราชการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของทุกหน่วยงาน ทั้งนี้เพราะการยืมเงินอุดหนุนจากราชการ เป็นส่วนที่ช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากจะก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันแล้ว การมีความพร้อมด้านการยืมเงินอุดหนุนจากราชการ จึงทำให้หน่วยงานขององค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ หากองค์กรใดขาดหลักการจัดการด้านการยืมเงินอุดหนุนจากราชการที่ดีแล้ว การทำงานย่อมจะเกิดอุปสรรค และจะทำให้องค์กรนั้น ด้อยประสิทธิภาพ ประกอบกับการยืมเงินอุดหนุนจากราชการ เป็นงานที่สนับสนุนแผนงานโครงการฯ ซึ่งได้วางแผนไว้โดยให้มีเงินอุดหนุนจากราชการไว้สำหรับพอใช้ตลอดเวลา ทำให้งานโครงการดำเนินไปได้ จึงถือได้ว่าการยืมเงินอุดหนุนจากราชการ มีบทบาทสำคัญในการบริหารคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นอย่างมาก ทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ความพึงพอใจของบุคลากร ถือเป็นเรื่องสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน หากบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อาจเป็นมูลเหตุทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรใดมีความพึงพอใจในการทำงานสูงก็จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ซึ่งการปฏิบัติงานการยืมเงินอุดหนุนจากราชการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ถือได้ว่ามีความสำคัญและมีส่วนที่เกี่ยวเนื่องกับทุกฝ่ายในองค์กร ซึ่งความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ถือเป็นเรื่องสำคัญที่วัดความสำเร็จในการให้บริการ การที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ผู้ให้บริการควรจะมีการให้บริการที่เป็นเลิศ

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารงานด้านการยืมเงินอุดหนุนจากราชการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มาใช้บริการการยืมเงินอุดหนุนจากราชการ ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ และเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อการยืมเงินอุดหนุนราชการ
2. เพื่อศึกษาระดับความเข้าใจต่อการยืมเงินอุดหนุนราชการ ของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. เพื่อเสนอแนวทางปรับปรุงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาความพึงพอใจและระดับความเข้าใจต่อการยืมเงินอุดหนุนราชการของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 79 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 85 คน รวมจำนวน 164 คน สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกโดยใช้วิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีประสบการณ์จริง โดยคัดเลือกจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ และอาจารย์ ที่เคยยืมเงินอุดหนุนราชการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการยืมเงินอุดหนุนราชการคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. เพื่อทราบถึงระดับความเข้าใจของผู้มารับบริการในการยืมเงินอุดหนุนราชการคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่จำเป็นต่อการศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อให้เข้าใจตรงกัน และมีความหมายเฉพาะในการอ่านการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

บุคลากร หมายถึง อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

เงินอุดหนุนราชการ หมายถึง จำนวนเงินซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จัดสรรมาจากเงินรายได้ สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อมีไว้ใช้อุดหนุนจ่าย ตามงบประมาณรายจ่ายในหมวดรายจ่ายที่กำหนด

เงินยืม หมายถึง เงินที่ส่วนราชการจ่ายให้แก่บุคคลใด บุคคลหนึ่งยืมเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ หรือการปฏิบัติราชการอื่นใด



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อการยืมเงินทรองราชการ ในครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 แนวปฏิบัติการยืมเงินทรองราชการ
- 2.2 หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับเงินยืมทรองราชการและบัตรเครดิตราชการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 แนวปฏิบัติการยืมเงินทรองราชการ

การยืมเงินทรองราชการและการใช้บัตรเครดิตราชการสำหรับบุคลากรภายในแต่ละหน่วยงาน กอง/สถาบันและสำนัก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เจ้าหน้าที่การเงิน หรือผู้ปฏิบัติงานการเงินจะต้องรู้แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการยืมเงินทรองราชการและบัตรเครดิตราชการ และจะต้องดำเนินการยืมเงินและเบิกจ่ายให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และมติคณะกรรมการเงินรายได้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตลอดจนมติคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการเงินของมหาวิทยาลัย และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงิน เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ถูกต้องและรวดเร็ว โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการเป็นหลัก การยืมเงิน การจ่ายเงินและการส่งใช้คืนเงินยืมทรองราชการและบัตรเครดิตราชการ เจ้าหน้าที่การเงินจะต้องมีการตรวจสอบเอกสารการยืมเงินเพื่อให้เป็นไปตามประกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เรื่องหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับ การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการจัดทำบัญชีเงินรายได้ (ฉบับที่ 2) หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติการยืมเงินทรองราชการ และการใช้บัตรเครดิตราชการ ก่อนเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ ดังนี้

2.1.1 หลักเกณฑ์และวัตถุประสงค์

ตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ.๒๕๕๑

หมวด ๔ การจ่ายเงินของส่วนราชการ

ส่วนที่ ๑ หลักเกณฑ์การจ่ายเงิน

ข้อ ๓๑ การจ่ายเงินให้กระทำเฉพาะที่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง กำหนดไว้ หรือมติคณะรัฐมนตรีอนุญาตให้จ่ายได้ หรือตามที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง และผู้มีอำนาจได้อนุมัติให้จ่ายได้

ข้อ ๓๒ การอนุมัติการจ่ายเงินให้เป็นอำนาจของบุคคล ดังต่อไปนี้

(๑) ส่วนราชการในราชการบริหารส่วนกลาง ให้เป็นอำนาจของหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรมหรือผู้ที่หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมมอบหมาย ซึ่งดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับ ๗ หรือเทียบเท่าขึ้นไปหรือผู้ที่มียศตั้งแต่พันโท นาวาโท นาวาอากาศโท หรือพันตำรวจโทขึ้นไป ส่วนราชการในราชการบริหารส่วนกลางที่มีสำนักงานอยู่ในส่วนภูมิภาคหรือแยก ต่างหากจากกระทรวง ทบวง กรม หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมจะมอบหมายให้หัวหน้าสำนักงาน เป็นผู้อนุมัติสำหรับหน่วยงานนั้นก็ได้

(๒) ส่วนราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ให้เป็นอำนาจของหัวหน้าส่วนราชการในภูมิภาค

ข้อ ๓๓ ให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ สั่งอนุมัติการจ่ายเงินพร้อมกับลงลายมือชื่อในหลักฐานการจ่ายหรือหลักฐานการขอรับชำระหนี้ทุกฉบับหรือจะลงลายมือชื่ออนุมัติในหน้าบหลักฐานการจ่ายก็ได้

ข้อ ๓๔ การจ่ายเงินต้องมีหลักฐานการจ่ายไว้เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ

ข้อ ๓๕ การจ่ายโดยที่ยังมิได้มีการจ่ายเงินให้แก่เจ้าหนี้หรือผู้มีสิทธิรับเงิน ห้ามมิให้ผู้มีหน้าที่จ่ายเงินเรียกหลักฐานการจ่ายหรือให้ผู้รับเงินลงลายมือชื่อรับเงินในหลักฐาน

ข้อ ๓๖ ข้าราชการ ลูกจ้าง หรือผู้รับบำนาญหรือเบี้ยหวัดที่ไม่สามารถรับเงินได้ด้วยตนเอง จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเป็นผู้รับเงินแทนก็ได้ โดยใช้ใบมอบฉันทะตามแบบที่กระทรวงการคลังกำหนด

การจ่ายเงินให้แก่บุคคลนอกจากที่กำหนดในวรรคหนึ่ง หากบุคคลนั้นไม่สามารถมารับเงินได้ด้วยตนเอง จะทำหนังสือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นมารับเงินแทนก็ได้ การจ่ายเงินในกรณีที่มีการโอนสิทธิเรียกร้องให้เป็นไปตามที่กระทรวงการคลังกำหนด

ข้อ ๓๗ ให้เจ้าหน้าที่ผู้จ่ายเงินประทับตราข้อความว่า “จ่ายเงินแล้ว” โดยลงลายมือชื่อรับรองการจ่ายและระบุชื่อผู้จ่ายเงินด้วยตัวบรรจง พร้อมทั้งวัน เดือน ปี ที่จ่ายกำกับไว้บน หลักฐานการจ่ายเงินทุกฉบับเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ ในกรณีที่หลักฐานการจ่ายเป็นภาษาต่างประเทศ ให้มีคำแปลเป็นภาษาไทยตาม รายการในข้อ ๔๑ ไว้ด้วย และให้ผู้ใช้สิทธิขอเบิกเงินลงลายมือชื่อรับรองคำแปลด้วย

ข้อ ๓๘ การจ่ายเงินทุกรายการต้องมีการบันทึกการจ่ายเงินไว้ในระบบ และต้องตรวจสอบการจ่ายเงินกับหลักฐานการจ่ายทุกสิ้นวัน

ส่วนที่ ๒ หลักฐานการจ่าย

ข้อ ๓๙ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ให้ใช้ใบเสร็จรับเงินหรือใบสำคัญรับเงิน ซึ่งผู้รับเงินเป็นผู้ออกให้ หรือใบรับรองการจ่ายเงิน หรือเอกสารอื่นใดที่กระทรวงการคลังกำหนดเป็นหลักฐานการจ่าย

ข้อ ๔๐ การจ่ายเงินโดยกรมบัญชีกลาง เพื่อเข้าบัญชีให้กับเจ้าหนี้หรือผู้มีสิทธิรับเงินโดยตรง ให้ใช้รายงานในระบบตามที่กระทรวงการคลังกำหนด เป็นหลักฐานการจ่าย

ข้อ ๔๑ ใบเสร็จรับเงินอย่างน้อยต้องมีรายการดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ สถานที่อยู่ หรือที่ทำการของผู้รับเงิน
- (๒) วัน เดือน ปี ที่รับเงิน
- (๓) รายการแสดงการรับเงินระบุว่าเป็นค่าอะไร
- (๔) จำนวนเงินทั้งตัวเลขและตัวอักษร (๕) ลายมือชื่อของผู้รับเงิน

ข้อ ๔๒ กรณีส่วนราชการจ่ายเงินรายใด ซึ่งตามลักษณะไม่อาจเรียกใบเสร็จรับเงินจากผู้รับเงินได้ให้ผู้รับเงินลงชื่อรับเงินในใบสำคัญรับเงินเพื่อใช้เป็นหลักฐานการจ่าย

ข้อ ๔๓ กรณีข้าราชการหรือลูกจ้างของส่วนราชการจ่ายเงินไป โดยได้รับใบเสร็จรับเงิน ซึ่งมีรายการไม่ครบถ้วนตามข้อ ๔๑ หรือซึ่งตามลักษณะไม่อาจเรียกใบเสร็จรับเงินจากผู้รับเงินได้ให้ข้าราชการหรือลูกจ้างนั้นทำใบรับรองการจ่ายเงินเพื่อนำมาเป็นเอกสารประกอบการขอเบิกเงินต่อส่วนราชการ และเมื่อมีการจ่ายเงินแล้ว ให้ข้าราชการหรือลูกจ้างนั้นทำใบสำคัญรับเงิน และลงชื่อในใบสำคัญรับเงินนั้น เพื่อเป็นหลักฐานการจ่าย

ในกรณีที่ได้รับใบเสร็จรับเงินแล้ว แต่เกิดสูญหาย ให้ใช้สำเนาใบเสร็จรับเงิน ซึ่งผู้รับเงินรับรองเป็นเอกสารประกอบการขอเบิกเงินแทนได้ ในกรณีที่ไม่มีสำเนาใบเสร็จรับเงินตามวรรคสองได้ ให้ข้าราชการหรือลูกจ้าง นั้นทำใบรับรองการจ่ายเงิน โดยชี้แจงเหตุผล พฤติการณ์ที่สูญหายหรือไม่อาจขอสำเนา ใบเสร็จรับเงินได้และรับรองว่ายังไม่เคยนำใบเสร็จรับเงินนั้นมาเบิกจ่าย แม้พบภายหลังจะไม่นำมาเบิกจ่ายอีก แล้วเสนอผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ชั้นอธิบดีหรือตำแหน่งเทียบเท่าขึ้นไปสำหรับส่วนราชการ ในราชการบริหารส่วนกลาง หรือผู้ว่าราชการจังหวัดสำหรับส่วนราชการ ในราชการบริหารส่วนภูมิภาค แล้วแต่กรณีเพื่อพิจารณาอนุมัติ เมื่อได้รับอนุมัติแล้วให้ใช้ใบรับรองนั้นเป็นหลักฐาน ประกอบการขอเบิกเงินได้และเมื่อมีการจ่ายเงินแล้ว ให้ข้าราชการหรือลูกจ้างนั้นทำใบสำคัญรับเงิน และลงชื่อในใบสำคัญรับเงินนั้นเพื่อเป็นหลักฐานการจ่าย

ข้อ ๔๔ กรณีหลักฐานการจ่ายของส่วนราชการสูญหาย ให้ถือปฏิบัติตามวิธีการที่กระทรวงการคลังกำหนด

ข้อ ๔๕ หลักฐานการจ่ายต้องพิมพ์หรือเขียนด้วยหมึก การแก้ไขหลักฐานการจ่ายให้ใช้วิธีขีดฆ่าแล้วพิมพ์หรือเขียนใหม่ และให้ผู้รับเงินลงลายมือชื่อกำกับไว้ทุกแห่ง

ข้อ ๔๖ ให้ส่วนราชการเก็บรักษาหลักฐานการจ่ายไว้ในที่ปลอดภัย มิให้สูญหายหรือเสียหายได้ ทั้งนี้ เมื่อสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้ตรวจสอบแล้วให้เก็บอย่างเอกสาร ธรรมดาได้

ส่วนที่ ๓ วิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน

ข้อ ๔๗ การจ่ายเงินให้จ่ายเป็นเช็ค ยกเว้นกรณีที่จ่ายจากเงินทตรงราชการ ซึ่งเก็บรักษาไว้เป็นเงินสด หรือการจ่ายเงินให้แก่ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ ผู้รับบำนาญหรือ เบี้ยหวัด หรือการจ่ายเงินที่มีวงเงินต่ำกว่าห้าพันบาท จะจ่ายเป็นเงินสดก็ได้ การจ่ายเงินผ่านธนาคารหรือด้วยวิธีอื่นใด ให้เป็นไปตามที่กระทรวงการคลังกำหนด

ข้อ ๔๘ การเขียนเช็คสั่งจ่ายเงินให้ปฏิบัติดังนี้

(๑) การจ่ายเงินให้แก่เจ้าหนี้หรือผู้มีสิทธิรับเงิน ในกรณีซื้อทรัพย์สิน จ้างทำของหรือเช่าทรัพย์สิน ให้ออกเช็คสั่งจ่ายในนามของเจ้าหนี้หรือผู้มีสิทธิรับเงิน โดยขีดฆ่าคำว่า “หรือผู้ถือ” ออกและขีดคร่อมด้วย

(๒) การจ่ายเงินให้แก่เจ้าหนี้หรือผู้มีสิทธิรับเงิน นอกจากกรณีตาม (๑) ให้ออกเช็คสั่งจ่ายในนามของเจ้าหนี้หรือผู้มีสิทธิรับเงิน โดยขีดฆ่าคำว่า “หรือผู้ถือ” และจะขีดคร่อมหรือไม่ก็ได้

(๓) ในกรณีส่งจ่ายเงินเพื่อขอรับเงินสดมาจ่ายให้ออกเช็คส่งจ่ายในนามเจ้าหน้าที่การเงินของส่วนราชการ และขีดฆ่าคำว่า “หรือผู้ถือ” ออก ห้ามออกเช็คส่งจ่ายเงินสดห้ามลงลายมือชื่อส่งจ่ายในเช็คไว้ล่วงหน้า โดยยังมิได้มีการเขียนหรือพิมพ์ชื่อ ผู้รับเงิน วันที่ที่ออกเช็ค และจำนวนเงินที่ส่งจ่าย

ข้อ ๔๙ การเขียนหรือพิมพ์จำนวนเงินในเช็คที่เป็นตัวเลขและตัวอักษรให้เขียนหรือพิมพ์ให้ชัดเจน และขีดคำว่า “บาท” หรือขีดเส้นหน้าจำนวนเงินทั้งตัวเลขและตัวอักษร โดยไม่มีช่องว่างที่จะเขียนหรือพิมพ์จำนวนเงินเพิ่มเติมได้ และขีดเส้นตรงหลังชื่อสกุล ชื่อบริษัท หรือ ห้างหุ้นส่วน จดขีดคำว่า “หรือผู้ถือ” โดยมีให้มีการเขียนหรือพิมพ์ชื่อบุคคลอื่นเพิ่มเติมได้

หมวด ๕ การเบิกจ่ายเงินยืม

ข้อ ๕๐ สัญญาการยืมเงิน สัญญาวางหลักทรัพย์ และสัญญาค้ำประกัน ให้เป็นไปตามแบบที่กระทรวงการคลังกำหนด

ข้อ ๕๑ ให้ผู้มีอำนาจอนุมัติการจ่ายเงินตามข้อ ๓๒ เป็นผู้มีอำนาจอนุมัติการจ่ายเงินยืมด้วย

ข้อ ๕๒ การจ่ายเงินยืมจะจ่ายได้แต่เฉพาะที่ยืมได้ทำสัญญาการยืมเงิน และผู้มีอำนาจได้อนุมัติให้จ่ายเงินยืมตามสัญญาการยืมเงินนั้นแล้วเท่านั้น

ข้อ ๕๓ การยืมเงินของผู้ยืมที่ไม่มีเงินใด ๆ ที่ส่วนราชการผู้ให้ยืมจะหักส่งใช้คืนเงินยืมได้ให้ส่วนราชการผู้ยืมกำหนดให้ผู้ยืมนำหลักทรัพย์มาวางเป็นประกันพร้อมทั้งทำสัญญาวางหลักทรัพย์หรือหาบุคคลที่กระทรวงการคลังกำหนดมาทำสัญญาค้ำประกันไว้ต่อส่วนราชการผู้ให้ยืม

ข้อ ๕๔ การอนุมัติให้ยืมเงินเพื่อใช้ในราชการ ให้ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติให้ยืมเฉพาะเท่าที่จำเป็น และห้ามมิให้อนุมัติให้ยืมเงินรายใหม่ในเมื่อผู้ยืมมิได้ชำระคืนเงินยืมรายเก่าให้เสร็จสิ้นไปก่อน

ข้อ ๕๕ การจ่ายเงินยืมจากเงินนอกงบประมาณ ให้ส่วนราชการกระทำได้เฉพาะเพื่อใช้จ่ายในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของเงินนอกงบประมาณประเภทนั้น หรือกรณีอื่นซึ่งจำเป็นเร่งด่วนแก่ราชการ และได้รับอนุมัติจากหัวหน้าส่วนราชการผู้ให้ยืม

ข้อ ๕๖ สัญญาการยืมเงินให้จัดทำขึ้นสองฉบับ โดยเมื่อผู้ยืมได้รับเงินตามสัญญาการยืมแล้ว ให้ลงลายมือชื่อรับเงินในสัญญาการยืมเงินทั้งสองฉบับ พร้อมกับมอบให้ส่วนราชการผู้ให้ยืมเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานหนึ่งฉบับ ให้ผู้ยืมเก็บไว้หนึ่งฉบับ

ข้อ ๕๗ กรณีที่ต้องจ่ายเงินยืมสำหรับการปฏิบัติราชการที่ติดต่อกับเกี่ยวจากปีงบประมาณปัจจุบันไปถึงปีงบประมาณถัดไป ให้เบิกเงินยืมงบประมาณในปีปัจจุบัน โดยให้ถือว่าเป็นรายจ่ายของงบประมาณปีปัจจุบัน แล้วให้ใช้จ่ายเงินยืมค่างานปีงบประมาณถัดไป ดังต่อไปนี้

(๑) เงินยืมสำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ให้ใช้จ่ายได้ไม่เกินเก้าสิบวัน นับแต่วันเริ่มต้นปีงบประมาณใหม่

(๒) เงินยืมสำหรับปฏิบัติราชการอื่น ๆ ให้ใช้จ่ายได้ไม่เกินสามสิบวัน นับแต่วัน เริ่มต้นปีงบประมาณใหม่

ข้อ ๕๘ การเบิกเงินเพื่อจ่ายเป็นเงินยืมให้แก่บุคคลใดในสังกัดยืมเพื่อปฏิบัติราชการให้กระทำได้เฉพาะงบรายจ่ายหรือรายการดังต่อไปนี้

(๑) รายการค่าจ้างชั่วคราว สำหรับค่าจ้างซึ่งไม่มีกำหนดจ่ายเป็นงวดแน่นอนเป็นประจำ แต่จำเป็นต้องจ่ายให้ลูกจ้างแต่ละวันหรือแต่ละคราวเมื่อเสร็จงานที่จ้าง

(๒) รายการค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ

(๓) รายการค่าสาธารณูปโภค เฉพาะค่าบริการไปรษณีย์โทรเลข

(๔) งบกลาง เฉพาะที่จ่ายเป็นเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตรหรือเงินสวัสดิการเกี่ยวกับเงินเพิ่มค่าครองชีพชั่วคราวสำหรับลูกจ้างชั่วคราวซึ่งไม่มีกำหนดจ่ายค่าจ้างเป็นงวดแน่นอนเป็นประจำ แต่จำเป็นต้องจ่ายแต่ละวันหรือแต่ละคราวเมื่อเสร็จงานที่จ้าง

(๕) งบรายจ่ายอื่น ๆ ที่จ่ายในลักษณะเดียวกันกับ (๑) (๒) หรือ (๓)

ข้อ ๕๙ การจ่ายเงินยืมเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในราชอาณาจักร ให้จ่ายได้สำหรับระยะเวลาการเดินทางที่ไม่เกินเก้าสิบวัน หากมีความจำเป็นจะต้องจ่ายเกินกว่ากำหนดเวลาดังกล่าว ส่วนราชการจะต้องขอทำความตกลงกับกระทรวงการคลังก่อน

ข้อ ๖๐ ให้ผู้ยืมส่งหลักฐานการจ่ายและเงินเหลือจ่ายที่ยืมไป (ถ้ามี) ภายในกำหนดระยะเวลา ดังนี้

(๑) กรณีเดินทางไปประจำต่างสำนักงาน หรือการเดินทางไปราชการประจำในต่างประเทศหรือกรณีเดินทางกลับภูมิลำเนาเดิม ให้ส่งแก่ส่วนราชการผู้ให้ยืมโดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียน หรือธนาณัติ แล้วแต่กรณี ภายในสามสิบวันนับจากวันได้รับเงิน

(๒) กรณีเดินทางไปราชการอื่น รวมทั้งการเดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราว ให้ส่งแก่ส่วนราชการผู้ให้ยืมภายในสิบห้าวันนับจากวันกลับมาถึง

(๓) การยืมเงินเพื่อปฏิบัติราชการนอกจาก (๑) หรือ (๒) ให้ส่งแก่ส่วนราชการผู้ให้ยืมภายในสามสิบวันนับจากวันได้รับเงิน ในกรณีที่ผู้ยืมได้ส่งหลักฐานการจ่าย เพื่อส่งคืนเงินยืมแล้วมีเหตุต้องทักท้วง ให้ส่วนราชการผู้ให้ยืมแจ้งข้อทักท้วงให้ผู้ยืมทราบโดยด่วน แล้วให้ผู้ยืมปฏิบัติตามคำทักท้วงภายในสิบห้าวันนับจากวันที่ได้รับคำทักท้วง หากผู้ยืมมิได้ดำเนินการตามคำทักท้วงและไม่ได้ชี้แจงเหตุผลให้ส่วนราชการผู้ให้ยืมทราบ ให้ส่วนราชการผู้ให้ยืมดำเนินการตามเงื่อนไขในสัญญาการยืมเงิน โดยถือว่าผู้ยืมยังมิได้ส่งคืนเงินยืมเท่าจำนวนที่ทักท้วงนั้น

ข้อ ๖๑ เมื่อผู้ยืมส่งหลักฐานการจ่ายและ/หรือเงินเหลือจ่ายที่ยืม (ถ้ามี) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคืนบันทึกการรับคืนในสัญญาการยืมเงินพร้อมทั้งออกใบเสร็จรับเงินและหรือ ใบรับใบสำคัญตามแบบที่กรมบัญชีกลางกำหนดให้ผู้ยืมไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๖๒ ให้ส่วนราชการเก็บรักษาสัญญาการยืมเงินซึ่งยังมีได้ชำระคืนเงินยืมให้เสร็จสิ้นไว้ในที่ปลอดภัยอย่าให้สูญหายและเมื่อผู้ยืมได้ชำระคืนเงินยืมเสร็จสิ้นแล้วให้เก็บรักษา เช่นเดียวกับหลักฐานการจ่าย

ข้อ ๖๓ ในกรณีที่ผู้ยืมมิได้ชำระคืนเงิน ยืมภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ผู้อำนวยการกองคลังเรียกให้ชุดใช้เงินยืมตามเงื่อนไขในสัญญาการยืมเงินให้เสร็จสิ้นไปโดยเร็ว อย่างช้าไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ครบกำหนด ในกรณีที่ไม่ว่าจะปฏิบัติตามวรรคหนึ่งได้ ให้ผู้อำนวยการกองคลังรายงานให้หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ว่าราชการจังหวัด แล้วแต่กรณีทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการบังคับให้เป็นไปตามสัญญาการยืมเงินต่อไป

หมวด ๖ การรับเงินของส่วนราชการ

ส่วนที่ ๑ ใบเสร็จรับเงิน

ข้อ ๖๔ ใบเสร็จรับเงินให้ใช้ตามแบบที่กรมบัญชีกลางกำหนดและให้มีสำเนาเย็บติดไว้กับเล่มอย่างน้อยหนึ่งฉบับหรือตามแบบที่ได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง ใบเสร็จรับเงินที่ออกด้วยคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามที่กระทรวงการคลังกำหนด

ข้อ ๖๕ ใบเสร็จรับเงินให้พิมพ์หมายเลขกำกับเล่ม และหมายเลขกำกับใบเสร็จรับเงินเรียงกันไปทุกฉบับ

ข้อ ๖๖ ให้ส่วนราชการจัดทำทะเบียนคุมใบเสร็จรับเงินไว้เพื่อให้ทราบ และ ตรวจสอบได้ว่าได้จัดพิมพ์ขึ้นจำนวนเท่าใด ได้จ่ายใบเสร็จรับเงินเท่าใด เลขที่ใดถึงเลขที่ใด ให้หน่วยงานใดหรือเจ้าหน้าที่ผู้ใดไปดำเนินการจัดเก็บเงินเมื่อวัน เดือน ปีใด

ข้อ ๖๗ การจ่ายใบเสร็จรับเงินให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ไปจัดเก็บเงินให้พิจารณาจ่ายในจำนวนที่เหมาะสมแก่ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และให้มีหลักฐานการรับส่งใบเสร็จรับเงินนั้นไว้ด้วย

ข้อ ๖๘ ใบเสร็จรับเงินเล่มใด เมื่อไม่มีความจำเป็นต้องใช้ เช่น ยุบเลิกสำนักงาน หรือไม่มีการจัดเก็บเงินต่อไปอีก ให้หัวหน้าหน่วยงานที่รับใบเสร็จรับเงินนั้นนำส่งคืนส่วนราชการที่จ่ายใบเสร็จรับเงินนั้นโดยด่วน

ข้อ ๖๙ เมื่อสิ้นปีงบประมาณ ให้หัวหน้าหน่วยงานซึ่งรับใบเสร็จรับเงินไป ดำเนินการจัดเก็บเงินรายงานให้ผู้อำนวยการกองคลังหรือหัวหน้าส่วนราชการในราชการบริหาร ส่วนภูมิภาค ทราบว่ามีใบเสร็จรับเงินอยู่ในความรับผิดชอบเล่มใด เลขที่ใดถึงเลขที่ใด และได้ใช้ใบเสร็จรับเงินไปแล้วเล่มใด เลขที่ใดถึงเลขที่ใด อย่างช้าไม่เกินวันที่ ๓๑ ตุลาคมของปีงบประมาณ ถัดไป

ข้อ ๗๐ ใบเสร็จรับเงินเล่มใดสำหรับรับเงินของปีงบประมาณใด ให้ใช้รับเงินภายในปีงบประมาณนั้น เมื่อขึ้นปีงบประมาณใหม่ ให้ใช้ใบเสร็จรับเงินเล่มใหม่ ใบเสร็จรับเงินฉบับใดยังไม่ใช้ให้คงติดไว้กับเล่มแต่ให้ ปُرู เจาะรู หรือประทับตราเลิกใช้ เพื่อให้เป็นที่สังเกตมิให้นำมาใช้รับเงิน ได้อีกต่อไป

ข้อ ๗๑ ห้ามขูดลบเพื่อแก้ไขเพิ่มเติมจำนวนเงินหรือชื่อผู้ชำระเงินในใบเสร็จรับเงิน หากใบเสร็จรับเงินฉบับใดลงรายการรับเงินผิดพลาด ให้ขีดฆ่าจำนวนเงินและเขียน ใหม่ทั้งจำนวน โดยให้ผู้รับเงินลงลายมือชื่อกำกับการขีดฆ่านั้นไว้ หรือขีดฆ่าเลิกใช้ใบเสร็จรับเงินนั้น ทั้งฉบับแล้วออกฉบับใหม่ โดยให้นำใบเสร็จรับเงินที่ขีดฆ่าเลิกใช้นั้นติดไว้กับสำเนาใบเสร็จรับเงินในเล่ม

ข้อ ๗๒ ให้ส่วนราชการเก็บรักษาสำเนาใบเสร็จรับเงินซึ่งสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินยังมิได้ตรวจสอบไว้ในที่ปลอดภัย อย่าให้สูญหายหรือเสียหายได้และเมื่อได้ตรวจสอบแล้ว ให้เก็บไว้อย่างเอกสารธรรมดาได้

ส่วนที่ ๒ การรับเงิน

ข้อ ๗๓ การรับเงินให้รับเป็นเงินสด เว้นแต่การรับเป็นเช็ค ดราฟท์ หรือตราสารอย่างอื่นหรือโดยวิธีอื่นใด ให้ปฏิบัติตามที่กระทรวงการคลังกำหนด

ข้อ ๗๔ ในการจัดเก็บหรือรับชำระเงินให้ส่วนราชการซึ่งมีหน้าที่จัดเก็บหรือรับชำระเงินนั้นออกใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้ชำระเงินทุกครั้ง เว้นแต่เป็นการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมที่มีเอกสารของทางราชการระบุจำนวนเงินที่รับชำระอันมีลักษณะเช่นเดียวกับใบเสร็จรับเงิน โดยเอกสารดังกล่าว

จะต้องมีการควบคุมจำนวนที่รับจ่ายทำนองเดียวกันใบเสร็จรับเงิน หรือเป็นการรับเงินตามคำขอเบิกเงินจากคลัง ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องให้เจ้าหน้าที่ไปจัดเก็บหรือรับชำระเงินนอกที่ตั้งสำนักงานปกติ ให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับวรรคหนึ่ง

ข้อ ๗๕ ให้ใช้ใบเสร็จรับเงินเล่มเดียวกันรับเงินทุกประเภท เว้นแต่เงินประเภทใดที่มีการรับชำระเป็นประจำและมีจำนวนมากราย จะแยกใบเสร็จรับเงินเล่มหนึ่งสำหรับการรับชำระเงิน ประเภทนั้นก็ได้

ข้อ ๗๖ ให้ส่วนราชการบันทึกข้อมูลการรับเงินในระบบภายในวันที่ได้รับเงิน เงินประเภทใดที่มีการออกใบเสร็จรับเงินในวันหนึ่ง ๆ หลายฉบับ จะรวมเงิน ประเภทนั้นตามสำเนาใบเสร็จรับเงินทุกฉบับมาบันทึกเป็นรายการเดียวในระบบก็ได้โดยให้แสดงรายละเอียดว่าเป็นเงินรับตามใบเสร็จเลขที่ใดถึงเลขที่ใดและจำนวนรวมรับทั้งสิ้นเท่าใดไว้ด้านหลัง สำเนาใบเสร็จรับเงินฉบับสุดท้าย ในกรณีที่มีการรับเงินภายหลังกำหนดเวลาปิดบัญชีสำหรับวันนั้นแล้วให้บันทึกข้อมูลการรับเงินนั้นในระบบในวันทำการถัดไป

ข้อ ๗๗ เมื่อสิ้นเวลารับจ่ายเงิน ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บหรือรับชำระเงินนำเงินที่ได้รับพร้อมกับสำเนาใบเสร็จรับเงินและเอกสารอื่นที่จัดเก็บในวันนั้นทั้งหมดส่งต่อเจ้าหน้าที่การเงินของส่วนราชการนั้น

ข้อ ๗๘ ให้หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษรจากหัวหน้าส่วนราชการตรวจสอบจำนวนเงินที่เจ้าหน้าที่จัดเก็บและนำส่งกับหลักฐานและรายการที่บันทึกไว้ในระบบว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่

เมื่อได้ตรวจสอบความถูกต้องตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ผู้ตรวจสอบแสดงยอดรวมเงินรับตามใบเสร็จรับเงินทุกฉบับที่ได้รับในวันนั้นไว้ในสำเนาใบเสร็จรับเงินฉบับสุดท้าย และลงลายมือชื่อกำกับไว้ด้วย

หมวด ๗ การเก็บรักษาเงินของส่วนราชการ

ส่วนที่ ๑ สถานที่เก็บรักษา

ข้อ ๗๙ ให้ส่วนราชการเก็บรักษาเงินที่จัดเก็บหรือได้รับไว้ในตู้निรภัยซึ่งตั้งอยู่ในที่ปลอดภัยของส่วนราชการนั้น

ข้อ ๘๐ ตู้นิรภัยให้มีลูกกุญแจอย่างน้อยสองสำหรับ แต่ละสำรับไม่น้อยกว่าสองดอก แต่ไม่เกินสามดอกโดยแต่ละดอกต้องมีลักษณะต่างกัน โดยสำรับหนึ่งมอบให้กรรมการเก็บรักษาเงิน ส่วนสำรับที่เหลือให้นำฝากเก็บรักษาไว้ในลักษณะหีบห่อ ณ สถานที่ ดังนี้

(๑) สำนักงานบริหารเงินตรา กรมธนารักษ์กระทรวงการคลัง สำหรับส่วนราชการในราชการบริหารส่วนกลาง

(๒) ห้องเก็บเงินคลังในของสำนักงานคลังจังหวัด สำหรับส่วนราชการในราชการบริหารส่วนกลางที่มีสำนักงานอยู่ในส่วนภูมิภาคและส่วนราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

ข้อ ๘๑ ส่วนราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาคแห่งใดโดยปกติไม่มีการเก็บรักษาเงินหากมีความจำเป็นต้องเก็บรักษาเงินเป็นครั้งคราว หรือกรณีที่ส่วนราชการ มีการเก็บรักษาเงินเป็นจำนวนมาก ซึ่งเห็นว่าการเก็บรักษาเงินไว้ในตู้นิรภัยของส่วนราชการนั้น จะไม่ปลอดภัย จะนำเงินฝากเก็บรักษาไว้ ณ สำนักงานคลังจังหวัด ในลักษณะหีบห่อตามวิธีการที่กระทรวงการคลังกำหนดก็ได้

ส่วนที่ ๒ กรรมการเก็บรักษาเงิน

ข้อ ๘๒ ให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาแต่งตั้งข้าราชการซึ่งดำรงตำแหน่งระดับสามหรือเทียบเท่าขึ้นไปในส่วนราชการนั้นอย่างน้อยสองคนเป็นกรรมการเก็บรักษาเงินของส่วนราชการนั้น

ข้อ ๘๓ ให้กรรมการเก็บรักษาเงินถือลูกกุญแจตู้নির্যকคนละหนึ่งดอกในกรณีที่ตู้নির্যকมีลูกกุญแจสามดอก และมีกรรมการเก็บรักษาเงินสองคน ให้กรรมการเก็บรักษาเงินถือลูกกุญแจคนละดอก ส่วนลูกกุญแจที่เหลือให้อยู่ในดุลพินิจของหัวหน้าส่วนราชการที่จะมอบให้ กรรมการเก็บรักษาเงินผู้ใดถือลูกกุญแจนั้น

ในกรณีที่มิห้องมั่นคงหรือกรงเหล็ก การถือลูกกุญแจห้องมั่นคงหรือกรงเหล็กให้นำความในวรรคหนึ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๘๔ ถ้ากรรมการเก็บรักษาเงินผู้ใดไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาแต่งตั้งข้าราชการตามนัยข้อ ๘๒ ปฏิบัติหน้าที่กรรมการเก็บรักษาเงินแทนให้ครบจำนวนการแต่งตั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่กรรมการเก็บรักษาเงินแทน จะแต่งตั้งไว้เป็นการประจำก็ได้

ข้อ ๘๕ ในการส่งมอบและรับมอบลูกกุญแจระหว่างกรรมการเก็บรักษาเงินกับผู้ปฏิบัติหน้าที่กรรมการเก็บรักษาเงินแทน ให้บุคคลดังกล่าวตรวจนับตัวเงินและเอกสารแทนตัวเงิน ซึ่งเก็บรักษาไว้ในตู้নির্যকให้ถูกต้องตามรายงานเงินคงเหลือประจำวัน แล้วบันทึกการส่งมอบและรับมอบพร้อมทั้งลงลายมือชื่อกรรมการเก็บรักษาเงินและผู้ปฏิบัติหน้าที่กรรมการเก็บรักษาเงินแทน ทุกคนไว้ในรายงานเงินคงเหลือประจำวันนั้นด้วย

ข้อ ๘๖ กรรมการเก็บรักษาเงินหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่กรรมการเก็บรักษาเงินแทน ต้องเก็บรักษาลูกกุญแจไว้ในที่ปลอดภัยมิให้สูญหายหรือให้ผู้ใดลักลอบนำไปพิมพ์แบบกุญแจได้ หากปรากฏว่าลูกกุญแจสูญหาย หรือมีกรณีสงสัยว่าจะมีผู้ปลอมแปลงลูกกุญแจ ให้รีบรายงานให้ หัวหน้าส่วนราชการทราบเพื่อสั่งการโดยด่วน

ข้อ ๘๗ ห้ามกรรมการเก็บรักษาเงินหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่กรรมการเก็บรักษาเงินแทน มอบลูกกุญแจให้ผู้อื่นทำหน้าที่กรรมการแทน

ส่วนที่ ๓ การเก็บรักษาเงิน

ข้อ ๘๘ ให้กองคลังหรือส่วนราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค แล้วแต่กรณีจัดทำรายงานเงินคงเหลือประจำวันเป็นประจำทุกวัน ในกรณีที่วันใดไม่มีรายการรับจ่ายเงิน จะไม่ทำรายงานเงินคงเหลือประจำวัน สำหรับวันนั้นก็ได้ แต่ให้หมายเหตุไว้ในรายงานเงินคงเหลือประจำวันที่มีการรับจ่ายเงินของวันถัดไปด้วย รายงานเงินคงเหลือประจำวันให้เป็นไปตามแบบที่กรมบัญชีกลางกำหนด

ข้อ ๘๙ เมื่อสิ้นเวลาชำระเงินให้เจ้าหน้าที่การเงินนำเงินที่จะเก็บรักษาและ รายงานเงินคงเหลือประจำวัน ส่งมอบให้คณะกรรมการเก็บรักษาเงิน ให้คณะกรรมการเก็บรักษาเงินร่วมกันตรวจสอบตัวเงิน และเอกสารแทนตัวเงิน กับรายงานเงินคงเหลือประจำวัน เมื่อปรากฏว่าถูกต้องแล้ว ให้เจ้าหน้าที่การเงินนำเงินและเอกสารแทน

ตัวเงินเก็บรักษาในตู้নির্যক และให้กรรมการเก็บรักษาเงินทุกคนลงลายมือชื่อในรายงานเงินคงเหลือประจำวันไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๙๐ รายงานเงินคงเหลือประจำวัน เมื่อกรรมการเก็บรักษาเงินได้ลงลายมือชื่อแล้วให้ผู้อำนวยการกองคลังหรือเจ้าหน้าที่การเงินเสนอหัวหน้าส่วนราชการเพื่อทราบ

ข้อ ๙๑ ในกรณีที่ปรากฏว่าเงินที่ได้รับมอบให้เก็บรักษาไม่ตรงกับจำนวนเงินซึ่งแสดงไว้ในรายงานเงินคงเหลือประจำวัน ให้คณะกรรมการเก็บรักษาเงินและเจ้าหน้าที่การเงินผู้นำส่งร่วมกันบันทึกจำนวนเงินที่ตรวจนับได้นั้นไว้ในรายงานเงินคงเหลือประจำวัน และลงลายมือชื่อกรรมการเก็บรักษาเงินทุกคนพร้อมด้วยเจ้าหน้าที่การเงินผู้นำส่ง แล้วนำเงินเก็บรักษาในตู้নির্য และให้กรรมการเก็บรักษาเงินรายงานให้หัวหน้าส่วนราชการทราบทันทีเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ข้อ ๙๒ เมื่อนำเงินและเอกสารแทนตัวเงินเก็บในตู้নির্যเรียบร้อยแล้ว ให้กรรมการเก็บรักษาเงินใส่กุญแจให้เรียบร้อย แล้วลงลายมือชื่อบนกระดาดปิดทับ หรือประจำตราครุฑของกรรมการเก็บรักษาเงินแต่ละคนไว้บนเชือกผูกมัดตู้নির্য ในลักษณะที่แผ่นกระดาดปิดทับหรือตราประจำครุฑจะต้องถูกทำลายเมื่อมีการเปิดตู้নির্য ในกรณีที่ตู้নির্যตั้งอยู่ในห้องมั่นคงหรือกรงเหล็ก การลงลายมือชื่อบนกระดาด ปิดทับ หรือการประจำตราครุฑของกรรมการเก็บรักษาเงิน จะกระทำที่ประตูห้องมั่นคงหรือกรงเหล็ก เพียงแห่งเดียวก็ได้

ข้อ ๙๓ ในวันทำการถัดไป หากจะต้องนำเงินออกจ่าย ให้คณะกรรมการเก็บรักษาเงินมอบเงินที่เก็บรักษาทั้งหมดให้ผู้อำนวยการกองคลังหรือเจ้าหน้าที่การเงิน แล้วแต่กรณีรับไปจ่าย โดยให้ผู้อำนวยการกองคลังหรือเจ้าหน้าที่การเงิน แล้วแต่กรณี ลงลายมือชื่อรับเงินไว้ในรายงานเงินคงเหลือประจำวันก่อนวันทำการที่รับเงินไปจ่าย

ข้อ ๙๔ การเปิดประตูต้องมั่นคง หรือประตูกรงเหล็ก หรือตู้নির্যให้กรรมการเก็บรักษาเงินตรวจกุญแจ ลายมือชื่อบนแผ่นกระดาดปิดทับ หรือตราประจำครุฑของกรรมการเก็บรักษาเงินเมื่อปรากฏว่าอยู่ในสภาพเรียบร้อยจึงให้เปิดได้ หากปรากฏว่าแผ่นกระดาดปิดทับหรือตราประจำครุฑของกรรมการเก็บรักษาเงิน อยู่ในสภาพไม่เรียบร้อย หรือมีพฤติการณ์อื่นใดที่สงสัยว่าจะมีการทุจริตให้รายงานให้หัวหน้า ส่วนราชการนั้นทราบเพื่อพิจารณาสั่งการโดยด่วน ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับ การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษา และการจัดทำบัญชีรายได้ พ.ศ. ๒๕๕๑

2.2 หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับเงินยืมทรงพระราชและบัตรเครดิตราชการ

เนื่องจากการยืมเงินทรงพระราชและบัตรเครดิตราชการจากกองคลัง ผู้ขออนุมัติยืมเงินทรงพระราชได้ส่งเรื่องขออนุมัติและสัญญายืมเงินทรงพระราช/บัตรเครดิตราชการเมื่อใกล้ถึงกำหนดเวลาในการใช้จ่ายเงิน ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเร่งรีบตรวจสอบเอกสารและดำเนินการในจ่ายเช็ค/ขวงเงินเครดิตราชการให้ทันตามกำหนดเวลาซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความผิดพลาดได้ ประกอบกับประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับ การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษา และการจัดทำบัญชีเงินรายได้ (ฉบับที่ 2) ข้อ 52 เงินที่ยืมไปให้ผู้ส่งใบสำคัญจ่ายและเงินเหลือจ่าย (ถ้ามี) ภายในกำหนดระยะเวลา นั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดและการยืมเงินทรงพระราชและบัตรเครดิตราชการเป็นไปตามหลักเกณฑ์ เจ้าหน้าที่เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน จึงกำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับเงินยืมทรงพระราช และบัตรเครดิตราชการ ดังนี้

2.2.1 การยืมเงินทรองจ่ายต้องเป็นรายการดังต่อไปนี้

- (1) งบประมาณที่ยังไม่สามารถเบิกจ่ายได้
- (2) งบดำเนินงาน ยกเว้นค่าไฟฟ้า และค่าน้ำประปา
- (3) งบกลาง เฉพาะที่จ่ายเป็นเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตรและ
คำรักษาพยาบาล
- (4) งบรายจ่ายอื่น ๆ ที่จ่ายในลักษณะเดียวกับ (1.1) (1.2) และ (1.3)
- (5) การจัดซื้อวัสดุ กรณีไม่เกิน 5,000 บาท สามารถยืมเงินทรองจ่ายได้

การทรองจ่ายนอกเหนือจากที่กำหนดในวรรคหนึ่ง ให้อยู่ในดุลพินิจของอธิการบดี

2.2.2 การขอยืมเงินทรองราชการและบัตรเครดิตราชการ

- (1) ส่งหนังสือขออนุมัติการขอยืมเงินทรองราชการและบัตรเครดิตราชการ ให้กองคลัง
ก่อนการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ 3 วันทำการ
- (2) แนบต้นฉบับเรื่องหรือเอกสารอนุมัติให้ดำเนินการ ยกเว้นกรณีไม่สามารถแนบ
ต้นฉบับได้ หรือจำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการอื่นให้แนบสำเนาแทนได้
- (3) แนบสัญญาการยืมเงินทรองราชการและบัตรเครดิตราชการ จำนวน 2 ฉบับ
- (4) ประมาณการใช้จ่ายเงิน และเอกสารแนบประกอบ (ถ้ามี)

2.2.3 การส่งหลักฐานค่าใช้จ่ายยืมทรองราชการและบัตรเครดิตราชการ

- (1) ผู้ยืมเงินทรองราชการและบัตรเครดิตราชการ ส่งหลักฐานค่าใช้จ่ายยืมภายใน 15 วัน
นับจากวันที่เดินทางกลับ ดังนี้
 - ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการชั่วคราว
 - ค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรม การจัดประชุม การสัมมนา การจัดงาน
การจัดนิทรรศการ รวมถึงการจัดกิจกรรมอื่นที่มีลักษณะการดำเนินการเช่นเดียวกัน
 - ค่ารับรองชาวต่างชาติ
 - ค่าโดยสารเครื่องบินสำหรับข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย หรือบุคคล
ภายนอกที่ได้รับทุนการศึกษาจากมหาวิทยาลัย
- (2) กรณีนอกจากข้อ (1) ส่งหลักฐานค่าใช้จ่ายยืมภายใน 30 วันนับถัดจากวันที่ได้รับ
เงินยืม เช่น ค่าสมาชิกวารสาร ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ค่าจัดซื้อจัดจ้างที่มีใช้เป็นค่าใช้จ่ายในโครงการ
ค่าตอบแทน การจัดการสอบคัดเลือกนักศึกษา และค่าเบี้ยประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ เป็นต้น
- (3) กรณีใช้บัตรเครดิตราชการชำระค่างานยืมเกินกำหนด และเป็นเหตุให้
มหาวิทยาลัยต้องชำระเงินให้แก่ธนาคารตามยอดค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บล่าช้า ผู้ยืมต้องเป็นผู้รับผิดชอบ
ค่าธรรมเนียมหรือดอกเบี้ยอันอาจเกิดจากชำระบัตรเครดิตราชการล่าช้า

2.2.4 การส่งใช้เงินยืมให้ส่งใช้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

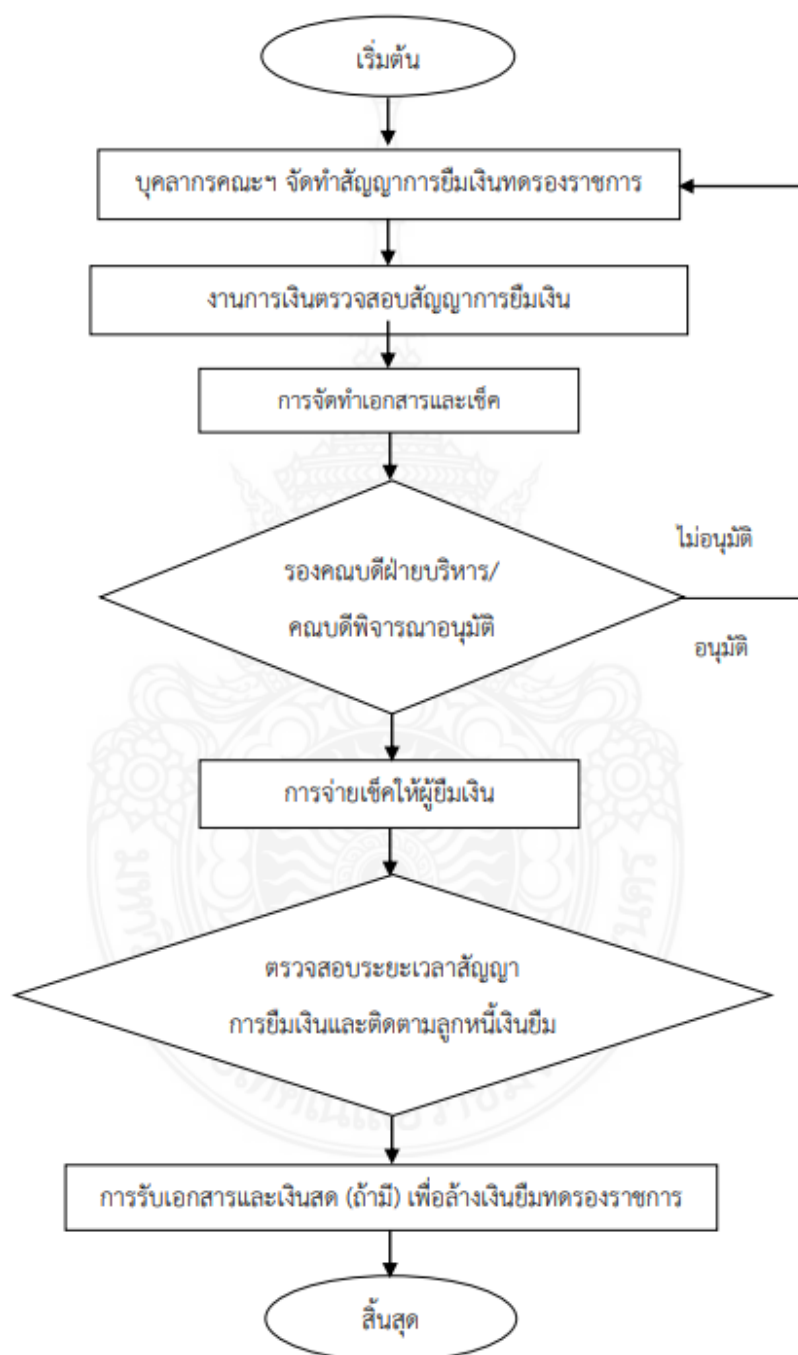
- (1) กรณีที่ผู้ยืมมิได้ชำระคืนเงินยืมภายในกำหนดให้หน่วยงานเรียกขดใช้เงินยืมตามเงื่อนไขในสัญญาให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว อย่างช้าไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันครบกำหนด
- (2) กรณีไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาการยืมเงินได้ให้รายงานอธิการบดีทราบเพื่อพิจารณาสั่งการบังคับให้เป็นไปตามสัญญาการยืมเงินและให้กองคลังส่งเรื่องให้กองบริหารงานบุคคลดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

2.2.5 การจัดซื้อวัสดุโครงการต่างๆ ตั้งแต่ 5,000 บาท ขึ้นไปขอให้จัดซื้อผ่านงานพัสดุของหน่วยงาน โดยไม่ต้องยืมเงินทดรองจ่าย ดังนี้

- (1) วงเงินจัดซื้อจัดจ้างวิธีตกลงราคา ส่งรายการวัสดุล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำการก่อนถึงกำหนดใช้วัสดุ
- (2) วงเงินจัดซื้อจัดจ้างวิธี e-market ส่งรายการขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วันทำการก่อนถึงกำหนดใช้วัสดุ
- (3) วงเงินจัดซื้อจัดจ้างวิธี e-Bidding ส่งรายการขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างล่วงหน้าอย่างน้อย 60 วันทำการก่อนถึงกำหนดใช้วัสดุ

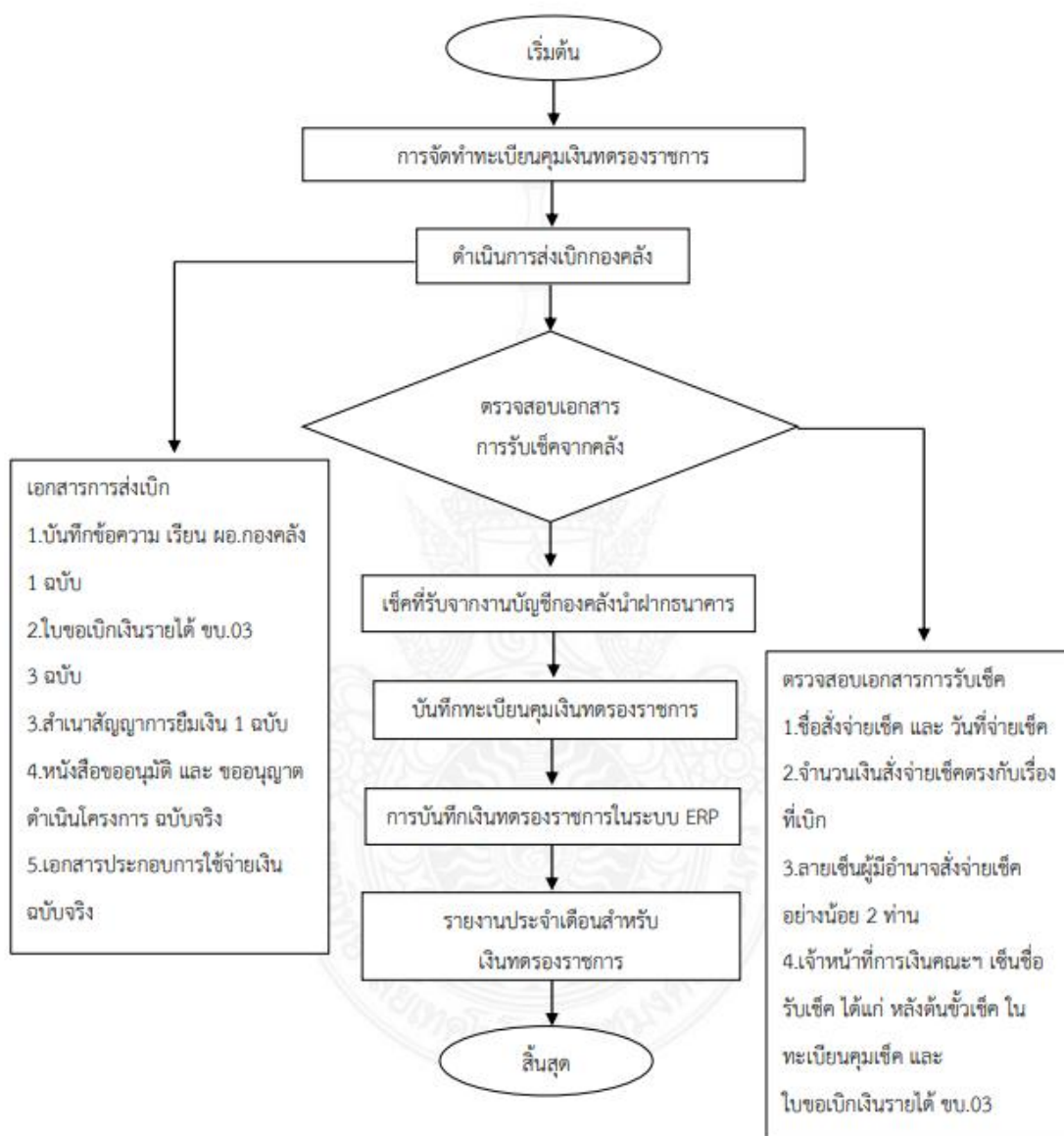


Flow Chart กระบวนการยืมเงินทรองราชการ
และการล้างเงินยืมของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ภาพที่ 1 Flow Chart กระบวนการยืมเงินทรองราชการ และการล้างเงินยืมของคณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Flow Chart กระบวนการเบิกเงินจากคลัง การรับเงินเพื่อคืนเงินทดรองราชการ
ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ภาพที่ 2 Flow Chart กระบวนการเบิกเงินจากคลัง การรับเงินเพื่อคืนเงินทดรองราชการ
ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สัญญาการยืมเงิน ยืมต่อ.....	เลขที่..... วันครบกำหนด.....
ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง..... สังกัด.....จังหวัด..... มีความประสงค์ขอยืมเงินจาก..... เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการ.....ดังรายละเอียดต่อไปนี้	
(ตัวอักษร).....รวมเงิน (บาท)	
ข้าพเจ้าสัญญาว่าจะปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการทุกประการ และจะนำใบสำคัญคู่จ่ายที่ถูกต้อง พร้อมทั้งเงินเหลือจ่าย (ถ้ามี) ส่งใช้ภายในกำหนดไว้ในระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง คือภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเงินนี้ ถ้าข้าพเจ้าไม่ส่งตามกำหนด ข้าพเจ้ายินยอมให้หักเงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ หรือเงินอื่นใดที่ข้าพเจ้าพึงได้รับจากทางราชการ ชดใช้จำนวนเงินที่ยืมไปจนครบถ้วนได้ทันที ลงชื่อ.....ผู้ยืม วันที่.....	
เสนอ ได้ตรวจสอบแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้ยืมตามใบยืมฉบับนี้ได้ จำนวน.....บาท (.....) ลงชื่อ..... วันที่..... สำเนาอนุมัติ อนุมัติให้ยืมตามเงื่อนไขข้างต้นได้ เป็นเงิน.....บาท (.....) ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติ วันที่.....	
ใบรับเงิน ได้รับเงินยืมจำนวน.....บาท (.....) ไปเป็นการถูกต้องแล้ว ลงชื่อ.....ผู้รับเงิน วันที่.....	

(ด้านหลัง)

ภาพที่ 3 ตัวอย่างสัญญาการยืมเงิน แบบ 8500 (ด้านหลัง)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.3.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดด้านการจัดการที่องค์กร หรือหน่วยงานมีความต้องการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการเพื่อให้องค์กร หรือหน่วยงานของตนเอง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการมากขึ้น (น้ำลิน เทียมแก้ว, 2556) ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้หลายความหมาย ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมไว้ ดังนี้

สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการตามมาตรฐานของแต่ละวิชาชีพ เพื่อให้ตรงหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการที่คาดหวังไว้ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งคุณภาพการบริการประกอบด้วย 3 ด้านหลัก ดังนี้ (1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ทางวิชาการในวิชานั้น ๆ มีความสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้รับบริการ และมีการต้อนรับที่เหมาะสม (2) ด้านกระบวนการการให้บริการทุกขั้นตอน รวมไปถึงผลลัพธ์ของการบริการมีคุณภาพมีความเที่ยงตรง เชื่อถือได้ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และ (3) ด้านสถานที่สำหรับให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย และจัดเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย ไว้คอยบริการผู้รับบริการอย่างทั่วถึง

อมรรัตน์ บุญญา (2557) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการขององค์กรหรือหน่วยงาน ที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้ การนำเสนอคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการนั้น เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องกระทำ เพราะจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

ชญาณิชฐ์ โสรส (2559) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การนำเสนอคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ เพราะจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการ คุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่าง และทำให้องค์กรหรือหน่วยงาน สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์

ทศพล เกียรติเจริญผล (2559) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการสามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ (1) คุณภาพการบริการ เป็นสิ่งที่ประเมินได้ยากเนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องยากที่องค์กรหรือหน่วยงานจะเข้าใจผู้รับบริการว่ารับรู้ถึงการบริการและคุณภาพการบริการขององค์กรหรือหน่วยงานว่าเป็นอย่างไร แต่ถ้าผู้ให้บริการได้ทราบผลการประเมินจากผู้รับบริการแล้ว จะทำให้สามารถรู้ความต้องการและนำไปกำหนดขอบเขตการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการได้ (2) คุณภาพการบริการ เป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ (การบริการที่ได้รับจริง) เป็นการวัดระดับการบริการที่องค์กรหรือหน่วยงานมอบให้ ผู้รับบริการว่าสามารถให้บริการได้เท่าความคาดหวังของผู้รับบริการหรือไม่ โดยคุณภาพการบริการ

บัวแก้ว ถาวรบุรณทรัพย์ (2559) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งมีกิจกรรมและหรือการปฏิบัติต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการทำเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้เกิดความพึงพอใจ ความประทับใจแก่ผู้รับบริการหลังจากรับบริการไปแล้ว โดยคุณภาพการบริการวัดได้จากการตอบสนอง ความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด หากความต้องการหรือคาดหวัง ของผู้รับบริการมากกว่าการรับรู้ ถือว่าการให้บริการนั้นไม่มีคุณภาพ ขณะเดียวกันถ้าการรับรู้เท่ากับ หรือมากกว่าความต้องการหรือความคาดหวังถือว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพ

ณัฐนุช เจียรประดิษฐ์ (2560) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความพึงพอใจให้ ผู้รับบริการที่รับบริการ คือ คุณภาพการบริการ การนำเสนอคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

มนัสชญาน์ โรมินทร์ (2561) คุณภาพการบริการ หมายถึง ระดับของการกระทำ หรือการปฏิบัติตามเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ และต้องมีความเป็นเลิศ ซึ่งคุณภาพจะต้องถูกกำหนดโดย ความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากการบริการนั้น จึงจะถือว่าการบริการนั้น ๆ เป็นการบริการที่มี ประสิทธิภาพสูงสุด ส่วนคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการนั้นเป็นผลมาจากการ ประเมินของผู้มารับบริการที่มารับบริการโดยรวมว่าจะได้ตรงกับความต้องการจริงที่ผู้มารับบริการนั้น มีการรับรู้มาและคาดหวังว่าจะเป็นต่อไป

ภารดี เทพคายณ (2562) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

2.3.2 คุณภาพการบริการ (Service Quality)

คุณภาพการบริการ หมายถึงระดับคุณภาพที่ผู้ให้บริการสามารถให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ ซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความสำเร็จของธุรกิจหรือองค์กรใดๆ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจใหญ่หรือเล็ก องค์กรเฝ้าสังเกตและพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเป็นทางการจึงมักมีโครงสร้างหรือกระบวนการที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุดแก่ลูกค้าตลอดเวลา

คุณภาพการบริการนั้นเกิดจากการประเมินของลูกค้าต่อประสบการณ์การรับบริการที่พวกเขาได้รับจากองค์กรคุณภาพนี้ไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์หรือผลิตภัณฑ์เท่านั้น แต่มีความสำคัญในเรื่องการจัดการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าตลอดทั้งระยะเวลาที่ให้บริการ

คุณภาพการบริการสามารถประกอบด้วยองค์ประกอบหลายประการ ดังนี้

1. การให้บริการที่น่าเชื่อถือ การบริการที่น่าเชื่อถือเป็นบริการที่ลูกค้าสามารถเชื่อถือและพึงพอใจได้ นี้เกิดจากประสบการณ์ที่ดีและการปฏิบัติตามคำสั่งและความต้องการของลูกค้าในทุกๆ ขั้นตอนของการให้บริการ

2. การให้บริการที่เหมาะสม การบริการที่เหมาะสมหมายถึงการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างเหมาะสม องค์กรควรทำการศึกษาและเข้าใจความต้องการของตลาดเพื่อปรับแต่งและพัฒนาการให้บริการให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย

3. ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อข้องใจของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการของลูกค้าจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการ

4. การสร้างประสบการณ์ที่ดี การบริการที่มีคุณภาพจะให้ประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า ซึ่งรวมถึงการต้อนรับที่เป็นมิตร การให้คำแนะนำที่เหมาะสมและการดูแลลูกค้าอย่างดีตลอดการให้บริการ

5. การตอบสนองที่รวดเร็ว การให้บริการที่มีคุณภาพคือการตอบสนองต่อความต้องการและข้อเสนอแนะของลูกค้าอย่างรวดเร็ว การให้คำถามและการตอบกลับที่ถูกต้องและรวดเร็วจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการ

สรุปได้ว่าคุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึงการให้บริการที่มีคุณภาพสูงและสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม คุณภาพการบริการที่ดีนี้สามารถช่วยสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จในธุรกิจหรือองค์กรใดๆ

2.3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ ความหมายของการบริการมีนักวิชาการให้ความหมายของการบริการได้ให้ ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้ เอกชัย กิจเกศาเจริญ (2545 : 25-26) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” มาแปลเป็น ภาษาอังกฤษว่า “Service” แล้วแยกอักษรแต่ละตัวมาแปรรูปเป็นความหมายต่าง ๆ ของ การให้บริการ ซึ่งจะได้ผลออกมาดังนี้

S คือ แนวความคิดรวบยอดในการให้บริการ (Service Concept) และการสร้าง ความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการก่อนอื่นเราต้องมี Concept คือ การให้บริการที่ดีต่อลูกค้านั้นเป็นหน้าที่โดยตรงและต้องพยายามทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมี ความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะเป็นพนักงานต้อนรับ เป็นต้น ซึ่งถ้าเห็นลูกค้าเข้ามาต้องรีบเข้าไปแสดงการต้อนรับและกล่าวทักทายปราศรัยด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลาและต้องคอยสังเกตลูกค้าตลอดเวลาว่าลูกค้าต้องการ อะไรบ้าง หรือต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบ้างแล้วรีบบริการทันที

R คือ ความพร้อม (Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidness) หมายความว่า มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาและความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจและทันเวลา

V คือ ความมีคุณค่า (Values) หมายความว่า ไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทใดท่าน จะต้องทำทุกวิถีทางทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขามารับบริการจากท่าน เขารู้สึกไม่ ผิดหวังและเห็นว่าบริการของท่านนั้นมีคุณค่าสำหรับเขา

I คือ ความสนใจ (Interesting) และความประทับใจ หมายความว่า การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับและทุกคนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังหรือแบ่งชั้นวรรณะ เพราะลูกค้าเหล่านั้นไม่ว่าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีด้วย

C คือ ความสะอาด (Cleanliness) และความถูกต้อง (Correctiveness) และความมีไมตรีจิต (Courtesy)หมายความว่า สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญในการขยายบริการ นั่นคือไม่ว่าท่านจะทำธุรกิจในด้านใด สถานที่ของท่านจะต้องสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยคือ มีการดูแลบ้าน (HomeKeeping)ที่ดีเพราะใคร ๆ ก็ชื่นชอบความสะอาดและความเป็น ระเบียบเรียบร้อยในเรื่องของความถูกต้อง

E คือ ความอดทนอดกลั้น (Endurance)และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) หมายความว่า ผู้ให้บริการหรือขายบริการที่ตืนนั้นจะต้องมีคุณสมบัติพิเศษอย่างหนึ่ง นั่นคือความอดทนอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์ ทั้งนี้ก็เพราะว่าลูกค้าทั้งหลายนั้นก็คือนมนุษย์ ธรรมดาซึ่งมีความแตกต่างกันมากมาย ไม่ว่าจะเป็นนิสัยใจคอ ความรู้สึกนึกคิด ความสามารถ ความเข้าใจความต้องการ เป็นต้น

S คือ ความจริงใจ (Sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) หมายความว่า ในการบริการลูกค้าท่านจะต้องยิ้มแย้มและมีความรู้สึกในทางบวกเกิดขึ้นโดย จะต้องแสดงให้เห็น ทั้งโดย วาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแววตาว่าท่านมีความจริงใจและ เต็มใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกติดใจกับการให้บริการของท่าน

อรุณทิพย์ วรชีวัน (2545 : 11 ; อ้างถึงใน เพียร แก้วสวัสดิ์. 2549 : 26) การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การที่ บุคคลกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม

อนเนก สุวรรณบัณฑิต (2548 : 18) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 18) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับ ผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ ความพึงพอใจได้

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2541 ; อ้างถึงใน ธีระชัย ระพีวิทยพันธ์ 2550 : 12) ได้ให้ ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรมแตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบบริการหนึ่งๆ ให้แก่ผู้รับบริการ

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบายซึ่งแสดงออกทาง พฤติกรรม กิจกรรมและการกระทำโดยเป็นเรื่องของบุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่อบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการมอบบริการนั้น ซึ่งผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการและคาดหวังที่แตกต่างกัน

2. ลักษณะของการบริการ การบริการ หมายถึงกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจหรือขององค์กรผู้ให้บริการ เพื่อให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2541 ; อ้างถึงใน ธีระชัย ระพิทย์พันธ์ 2550 : 12) ได้กล่าวถึง ลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้ 1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร 2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับ เงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเน ความน่าจะเป็นเท่านั้น 3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก 4) งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548 : 25- 26) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการ การบริการมีลักษณะที่แตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้นผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณ์หรือเลือกคุณภาพได้

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์ เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการในครั้งก่อน

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภคและการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้นๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขายแล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish ability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

วารินทร์ สายันเกษม (2554 : 33) ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการ เพื่อการให้บริการเกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และมีความเสมอภาค 2 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการในสถานที่เดียวทั้งหมด ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียวโดยผู้มาติดต่อ ใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคนจากลักษณะของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการมี 6 ลักษณะ ลักษณะแรกความไว้วางใจ (Trust) เป็นการบริการที่ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไรลักษณะที่สองเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) เป็นบริการที่ไม่สามารถมองและไม่สามารถสัมผัสได้ก่อน ชื่อลักษณะที่สามเป็นลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) เป็นการให้บริการที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการบริโภคทำให้การบริการได้ครั้งละหนึ่งราย ลักษณะที่สี่เป็นลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) เป็นการบริการที่ลักษณะไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ ลักษณะที่ห้า เป็นลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้ เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการที่จะไม่มีปัญหา หากความต้องการซื้อ กับความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกันและลักษณะที่หก เป็นลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non - ownership) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถเป็นเจ้าของได้เมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

สรุปได้ว่าลักษณะของการบริการ เป็นงานบริการที่เป็นรูปธรรมจับต้องได้ การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ลักษณะการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับสถานที่และเวลา งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้ายเพราะไม่มีขีดจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด และไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนกับการบริการประเภทอื่น ผู้รับบริการได้รับความพอใจหรือไม่พอใจก็จะเกิดความรู้สึก ในทันที

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ จากการศึกษาเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีนักวิชาการศึกษา หลายได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

บรรเจิด ศุภราพงศ์ (2556 : 43) กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ

สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคลทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำไปใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นที่ใช้ในการศึกษา

รัชนี ทิปการ (2556 : 26) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละอุทิศกายใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การในที่สุด

วรายุทธ แก้วประทุม (2556 : 60) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละอุทิศกายใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ได้ในที่สุด

มณีวรรณ ต้นไทย (2553 : 66 - 69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจที่นักวิชาการแต่ละท่านได้กล่าวไว้ นั้นทำให้สรุปได้ว่าความพึงพอใจของบุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือ ความรู้สึกพึงพอใจในขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ ที่ได้รับว่ามีน้อยกว่าความคาดหวังส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556 : 98) กล่าวถึงความพอใจในงานว่า ความพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทนในโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงานซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่ รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องสภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนผลประโยชน์และผลตอบแทนอย่างไรก็ตามมีข้อมูลสนับสนุนว่าความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีการศึกษาว่า พันธูกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคล

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ (2555 : 32) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ความพึงพอใจ โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

สุสติ แสงหล่อ (2555 : 14) ได้กล่าวสรุปความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพผลสูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิคและวิธีการด้วยการอาศัยการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจูงใจบุคลากรให้ได้ผลนั้นผู้บริหารต้องใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคลและมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อรับบริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพสูงสุด ทฤษฎีความพึงพอใจ

ศรวณี แดงใส (2556) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี 2 ด้านคือความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้อยู่ในรูปแบบของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมี่ความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้ โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขารู้สึกจริงจึงจะสามารถวัดเป็นความรู้สึกพึงพอใจได้

สมุทร ชำนาญ (2556 : 268-294) กล่าวถึงกลุ่มทฤษฎีที่เน้นการศึกษาเนื้อหา (Contents theories) เป็นกลุ่มที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ จึงมีการเรียกชื่อหนึ่งว่าทฤษฎีที่เน้นความต้องการ (Need theories of work motivation) เป็นทฤษฎีที่มุ่งศึกษาเพื่อหาคำตอบของมนุษย์แต่ละคนมีความต้องการอะไร ตลอดจนมีความต้องการอยู่ในระดับใด ทฤษฎีที่เน้นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์มีการนำเสนอไว้หลากหลาย ส่วนทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน มีดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ Maslow's hierarchy of need) มาสโลว์มีหลักที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์ (Maslow) แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ด้วยกัน ได้แก่

1.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจจารตา ยารักษาโรคภัย ไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศหนาวและสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มี ความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ต้องบรรลุให้ได้ก่อน

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหารหรือสุขภาพโดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหารซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขาเป็นต้น

1.3 ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้วมนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียวไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่นโดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

1.4 ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่นต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่นเนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

1.5 ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัวเป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยากเพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่น ๆ มาก่อนและจะต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

2. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอเฟอร์ (Alderfer' ERG theory)

จำเนียร พลหาญ (2553 : 117) กล่าวถึง Clayton alderfer ชาวอเมริกาได้กำหนดทฤษฎีขึ้นซึ่งมีพื้นฐานจากทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์(Maslow) ซึ่งสอดคล้องกับสมุทรา ชำนาญ (2556 : 268-294) ที่กล่าวถึง เคลตัน อัลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์และได้รับอิทธิพลจากแนวคิดของ เมอร์เรย์ (Murray) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการ เรียกว่า ทฤษฎีอี อาร์ จี(ERG) ซึ่งคล้าย กับทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) สรุปความต้องการของมนุษย์มีเพียง 3 ประเภท ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อ ดังนี้

2.1 ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (Existence needs: E) ความคงอยู่หรือความสามารถที่จะดำรงชีพอยู่ได้ของมนุษย์คือการที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองสิ่งจำเป็นทั้งกายและจิตใจอย่างพอเพียงที่จะดำรงชีพอยู่ได้โดยไม่มีปัญหา

2.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness need: R) ความต้องการทางสังคมที่มนุษย์ต้องการมีเพื่อน ไม่ต้องการอยู่อย่างโดดเดี่ยว สามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือทีมได้อย่างเปิดเผยและได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์กร เป็นไปตามธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคม (Social animal)

2.3 ความต้องการความก้าวหน้า (Growth need: G) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการที่ใช้ความรู้และความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบสูงขึ้นมีความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิตกับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ

3. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland's theory of needs) แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) เป็นนักจิตวิทยาที่ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับโครงสร้าง ความต้องการของมนุษย์ การจูงใจ ตามทฤษฎีของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland) เชื่อว่าความต้องการ (Need) สะท้อนคุณลักษณะ ด้านบุคลิกภาพที่บุคคลนั้นได้รับจากประสบการณ์การเลี้ยงดูของครอบครัวมาตั้งแต่เยาว์วัยและเชื่อว่า ความต้องการของแต่ละบุคคลภายใต้สถานการณ์หนึ่งจะต้องการอย่างหนึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจแต่พอ สถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปความต้องการของบุคคลนั้นจะปรับเปลี่ยนตามไปด้วย ดังนั้น แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) ได้เสนอความต้องการ 3 ประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement เขียนย่อว่า nAch) เป็นความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะทำงานที่ตนเองรับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายให้เกิดผลสำเร็จบุคคลที่มีความ ต้องการความสำเร็จสูง (nAch person) เป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองมีความ กระตือรือร้นสูง มีความ มุ่งมั่นต่องานมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานให้สำเร็จ

3.2 ความต้องการผูกพัน (Needs for affiliation เขียนย่อว่า nAff) เป็นความต้องการ ทางสังคม (Social Need) บุคคลที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง (nAffperson) เป็นบุคคล ที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้างและรักษามิตรภาพระหว่างกัน ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล

3.3 ความต้องการมีอำนาจ (Needs for power เขียนว่า nPow) ผู้ที่ต้องการมีอำนาจ สูง (nPow person) เป็นผู้มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นสามารถควบคุม บังคับสั่ง การบุคคลอื่นต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่นบุคคลที่ต้องการมีอำนาจสูง จึงพยายามสร้างสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมทางสังคมขึ้นเพื่อให้ตนเองสามารถใช้อิทธิพลควบคุม กำกับผู้อื่น

4. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factors theory) ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นทฤษฎีจูงใจเชิงเนื้อหาทฤษฎีหนึ่งที่มา จากผลงานวิจัยของ เฟรเดริกเฮอร์ซ เบอร์ก (Federick herzberg) อาจารย์แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโก เพื่อศึกษาถึงปัจจัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับงานโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้เก็บ ข้อมูลและวิเคราะห์ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานเป็น คนละปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึง พอใจต่องาน มนุษย์นั้นสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ 2 ปัจจัยได้แก่

4.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับตัวงานโดยตรง

4.2 ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene factors or maintenance factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfies) ซึ่งเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวงาน

พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556 : 14) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจ ในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขวัญ ทศนคติ การจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์การความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีผล เป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมปฏิบัติงาน

ได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างๆ จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความ ต้องการของมนุษย์ที่เริ่มจากระดับต่ำหากได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจแล้วก็จะขึ้นไปหา ความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไป ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจะสามารถสร้างความพึงพอใจในระดับสูงขึ้น ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดนโยบายการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

การวัดของความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติในทางบวก ในการที่จะหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดมากน้อยแค่ไหน จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือวัด ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

อัจฉรา บุญชุม (2559 : 29) ความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ ดังความสัมพันธ์ ความพึงพอใจลูกค้า = ความคาดหวัง - บริการที่ได้รับ

พัชรียา แก่นสา (2555 : 46-48) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ สรุปได้ว่าการวัดความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดีหรือไม่พอใจ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธี เช่น วิธีการสังเกตวิธีการสัมภาษณ์ วิธีการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีเป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน แต่ก็เหมาะสมกับการศึกษากับข้อมูลจำนวนน้อยเท่านั้น
2. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดกับบุคคลนั้น ๆ โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า
3. วิธีการใช้แบบสอบถาม วิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีข้อคำถามไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีนิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือ มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ท (Likert scales) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกรียติคุณ เรืองสุวรรณ (2560 : 316-317) การยืมเงินตรงจ่ายทุกครั้งบุคลากรและเจ้าหน้าที่การเงินหรือผู้ปฏิบัติงานการเงินของหน่วยงานหรือองค์กรโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่การเงินหรือผู้ปฏิบัติงานการเงินต้องรู้แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการยืมเงินตรงจ่าย เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการยืมเงินตรงจ่ายของหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามการดำเนินงานเกี่ยวกับการยืมเงินตรงจ่ายของวิทยาลัยการเมืองการปกครองยังคงมีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานพอสรุปได้ดังนี้ 1.การเขียนสัญญายืมเงินไม่ถูกต้องครบถ้วน ในการยืมเงินตรงจ่ายของวิทยาลัยการเมือง

การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้ยืมจะจัดทำบันทึกอนุมัติยืมเงิน (ผ่านตามสายงานการบังคับบัญชา) พร้อมแนบแบบสัญญาการยืมเงินต้นฉบับ จำนวน 1 ฉบับ และสำเนาจำนวน 1 ฉบับ พร้อมแนบบันทึกอนุมัติโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ บันทึกอนุมัติเดินทางไปราชการตลอดจนบันทึกอนุมัติจัดซื้อจัดจ้างแล้วแต่กรณีแต่บางครั้งผู้ยืมเงินทรงจ่ายของศูนย์ไม่ให้ความสำคัญในการเขียนสัญญาการยืมเงินและแนบเอกสารหลักฐานในการขออนุมัติยืมเงินทรงจ่ายของศูนย์เท่าที่ควร หรือหน่วยงานอาจจะไม่มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนให้บุคลากรได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ จึงทำให้การเขียนสัญญาการยืมเงินและการแนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ไม่ถูกต้องครบถ้วนเกิดความล่าช้าในการเบิกจ่ายเงิน เนื่องจากต้องมีการส่งคืนเอกสารเพื่อทำการแก้ไข 2. เอกสารหลักฐาน (ใบสำคัญหักล้างเงินยืม) ไม่ถูกต้องครบถ้วนในการส่งคืนใช้เงินยืม ผู้ยืมจะต้องจัดทำบันทึกขอส่งหลักฐานเพื่อขอใช้สัญญาการยืมเงิน (ผ่านตามสายงานการบังคับบัญชา) เป็นใบสำคัญ (ใบสำคัญหักล้างเงินยืม) หรือเงินสด (ถ้ามี) พร้อมแนบเอกสารหลักฐานใบสำคัญ (ใบเสร็จรับเงิน/ใบสำคัญรับเงิน หรือเอกสารการรับเงินอื่น ๆ (ถ้ามี) (ฉบับจริงเท่านั้น) และสำเนาสัญญาการยืมเงิน (ถ้ามี) ภายในกำหนดตามเงื่อนไขของสัญญาการยืมเงิน แต่บางครั้งผู้ยืมเงินทรงจ่าย ของศูนย์ไม่ให้ความสำคัญในการรวบรวมเอกสารหลักฐานใบสำคัญ (ใบสำคัญหักล้างเงินยืม) โดยใช้สำเนาใบเสร็จรับเงินสำเนาใบส่งของหรือใบแจ้งหนี้ของผู้ขายผู้รับจ้างเป็นใบสำคัญเพื่อขอใช้สัญญาการยืมเงิน หรือบางครั้งเอกสารใบสำคัญไม่มีลายมือชื่อผู้รับเงินทำให้การเอกสารแนบไม่ถูกต้อง ครบถ้วนเกิดความล่าช้าในการขออนุมัติเบิกจ่ายเงินเพื่อขอใช้สัญญาการยืมเงินให้กับบุคลากรศูนย์ เนื่องจากต้องมีการส่งคืนเอกสารเพื่อทำการแก้ไข

กิตติมา พันธุ์พุทธิรัตน์ และ วิโรจน์ เกษภูลักษ์ณ์ (2557) จากผลงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายการบริการและการขาย เขตการบริการและการขาย ได้สรุปลักษณะ ประชากรศาสตร์ว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในการทำงานของพนักงานมีบทบาทและหน้าที่ในการทำงานที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงมีหน้าที่ความรับผิดชอบเท่าเทียมกัน ได้รับสวัสดิการ ความปลอดภัยและความมั่นคงในงานโดยไม่แยกเพศ จึงทำให้มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

กิตตินันท์ อรรถบพ (2541 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล ศึกษาเฉพาะสุขาภิบาลบางปะหัน และสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตสุขาภิบาลทั้งสองแห่งร้อยละ 63.70 มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอยู่ในระดับกลาง ร้อยละ 22.70 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงและร้อยละ 13.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ ตัวแปรประเภทสุขาภิบาล ที่อยู่ อาศัย รายได้ระดับการศึกษา เขตตำบลที่อยู่อาศัย การติดต่อความสัมพันธ์กับสุขาภิบาล การสนใจข่าวสารและการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม มีความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการยอมรับสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ ส่วนตัวแปรด้าน เพศอายุและอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการปฏิเสธ สมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อแยกพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตสุขาภิบาลที่มีต่อการบริการที่ได้รับจำแนกตามลักษณะการให้บริการทั้ง 6 ด้าน พบว่าการบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูง และในเรื่องการกำจัดขยะมูลฝอยและ

สิ่งปฏิรูปการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองการจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคบริโภคการดูแลสุขภาพทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม การป้องกันสาธารณสุข การออกใบอนุญาตต่างๆ และการได้รับการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น โดยมีตำแหน่งระดับความพึงพอใจเท่ากับ 2.95

จรรยา น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอดงรักพิบูล จังหวัด อุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่เป็นรายด้าน มีดังนี้ คือ ด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านการประสานงานอยู่ในระดับมาก ด้านการสร้างศรัทธาอยู่ในระดับน้อย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของฝ่ายปกครองอยู่ในระดับน้อย ข้อมูลเบื้องต้นของประชาชน ได้แก่ เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่ระดับมีนัยสำคัญ .05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการติดต่อกับอำเภอ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ระยะทางระหว่างบ้านกับอำเภอไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

วินัย จิตต์ประ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีตำรวจนครบาลลุมพินีพบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในระดับสูง ได้แก่การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเสมอภาค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และความสะดวกของการรับบริการด้านต่างๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ความก้าวหน้าของการรับบริการบนสถานีตำรวจ และความรวดเร็วของการรับบริการบนสถานีตำรวจ นอกจากนั้นยังพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะประชาชน ได้แก่ อายุระดับการศึกษา ปัจจัยด้านสภาพของการบริการ ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจในการ ติดต่อกับงาน ความก้าวหน้าทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ยุทธนา บุญทน (2550 : 41) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้าน อายุการศึกษาอาชีพ และรายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ศิริลักษณ์ มาปง (2551 : 147) ทำการศึกษาการเข้าถึงบริการฟื้นฟูสมรรถภาพของคนพิการ ภายหลังการจดทะเบียนคนพิการ : ศึกษาเฉพาะศูนย์บริการจดทะเบียนคนพิการแบบเบ็ดเสร็จโรงพยาบาลสระบุรีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเข้าถึงบริการฟื้นฟูสมรรถภาพ และความต้องการบริการภาครัฐ/เอกชนของคนพิการผลการศึกษาพบว่า คนพิการสามารถเข้าถึงบริการฟื้นฟูสมรรถภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยการได้รับการส่งเสริมที่ตรงกับสภาพความพิการได้รับน้อยที่สุด ซึ่งปัญหาที่พบว่าเป็นอุปสรรคคือค่าพาหนะในการเดินทางมากที่สุด นอกจากนี้พบว่า ปัจจัยด้าน อายุระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทความพิการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

สุกานดา ปัญญาโณม (2553 : 148) ทำการศึกษาการรับรู้สิทธิคนพิการตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 : กรณี ศึกษาในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่าคนพิการมีการรับรู้สิทธิคนพิการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความ คิดเห็นต่อสิทธิคนพิการตามมาตรา 20 พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษาการมีรายได้ ละประเภทความพิการที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่เพื่อวัดและประเมินความพึงพอใจของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ที่มีต่อการทอรองยืมเงินราชการ โดยใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ อาจารย์และบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 79 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 85 คน รวมจำนวน 164 คน สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ข้อมูลจากงานบุคลากร, 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ อาจารย์และบุคลากรที่ใช้บริการด้านการยืมเงินทอรองราชการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 35 คน โดยแบ่งเป็นอาจารย์ จำนวน 25 คน และบุคลากร จำนวน 10 คน โดยเลือกจากวิธีการสุ่มอย่างง่าย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวความคิดที่ได้พัฒนาจากแนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 ประเมินระดับความพึงพอใจทั้งด้านเจ้าหน้าที่ กระบวนการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ประเมินระดับความเข้าใจในกระบวนการยืมเงินทอรองราชการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทางปรับปรุง

แบบสอบถามใช้ เป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า Rating Scale โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีความหมายได้แก่

ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

5 = มากที่สุด	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
4 = มาก	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3 = ปานกลาง	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2 = น้อย	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1 = น้อยที่สุด	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการทดลองเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถาม และวิธีการสร้างแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามากำหนดโครงสร้างของเครื่องมือและขอบเขตเนื้อหา ความพึงพอใจของการให้บริการการยืมเงินทอรองราชการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. สร้างแบบสอบถามให้ตรงจุดมุ่งหมาย โดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ ซึ่งคำถามแบบเลือกตอบใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert-type Scale) 5 ค่าระดับ คือมากที่สุดมาก ปานกลาง น้อยน้อยที่สุด
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษา (Content validity) และนำมาปรับข้อความตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วมาตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) วิเคราะห์ความเชื่อมั่นแล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการ ทดสอบแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเวลาเดียว (Cross-sectional approach) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบ โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยการแจกให้กับคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Google Forms หรือผ่านการประชุมต่าง ๆ และขอรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง ตลอดจนแก้ไข ปัญหาที่เกิดจากการตอบแบบสอบถาม
2. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วผู้วิจัยได้นำมาแจกแจงความถี่ของคำตอบแต่ละข้อ ด้วยการลงรหัสคำตอบในแต่ละข้อให้เป็นตัวเลขประจำแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อเตรียมนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3. มีเกณฑ์การแบ่งระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการการยืมเงินทดรองราชการ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยนำค่าเฉลี่ยจากการให้คะแนนข้างต้นมาเป็นเกณฑ์การแบ่งระดับในการแปลผล

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

4. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วกรอกลงในแบบฟอร์มการลงรหัสทั่วไป ซึ่งเป็นการเตรียมข้อมูล เพื่อส่งไปบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรมสถิติ เช่น SPSS หรือ Excel โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

3.4.1 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล : ตรวจสอบข้อมูลที่รวบรวมว่ามีความถูกต้องและ ไม่มีการตอบแบบสอบถามที่ขาดหาย

3.4.2 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา : นำเสนอข้อมูลพื้นฐาน เช่น ค่าสถิติ เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ : ใช้การวิเคราะห์สถิติ เช่น การทดสอบ t-test และ ANOVA เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจตามกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติสำเร็จรูปดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนแน่นอน จึงใช้สูตรยามาเน (Yamane, 1973)

$$n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง
 โดยกำหนดให้ e= 0.05

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มที่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

2.1 การหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruence) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายข้อ และทั้งฉบับโดยใช้วิธีหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient)

3. ค่าร้อยละ (Percentage)

ค่าร้อยละ (Percentage) หมายถึงการคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด โดยให้ข้อมูลรวมทั้งหมดมีค่าเป็นร้อย

$$P = \frac{n \times 100}{N}$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	n	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลค่าให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

4. ค่าเฉลี่ย (Mean)

ค่าเฉลี่ย (Mean) หมายถึงค่าเฉลี่ยหาได้จากการนำคะแนนทุกค่ามารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนข้อมูลดังสูตรต่อไปนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum n}{N}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	Σ	แทน	ผลรวมของกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่าง

5. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้กันมาก เขียนแทนด้วย S.D หรือ S (มัลลิกาบุณนาศ, 2548)

$$S.D = \sqrt{\frac{(x - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	x_i	แทน	ค่าสังเกตของข้อมูลลำดับที่ i
	n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
	Σ	แทน	ผลรวมของกลุ่มตัวอย่าง
	$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อการยืมเงินทดรองราชการ โดยเก็บข้อมูลได้ผลการศึกษา ดังนี้

4.1 ผลการวิจัย

ความพึงพอใจของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อการยืมเงินทดรองราชการ เป็นการวิจัยแบบสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.1 - 4.3

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการยืมเงินทดรองราชการ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
● ชาย	25	71.43
● หญิง	10	28.57
รวม	35	100
2. อายุ		
● ต่ำกว่า 30 ปี	2	5.71
● 31-40 ปี	15	42.86
● 41-50 ปี	13	37.14
● 50 ปีขึ้นไป	5	14.29
รวม	35	100
3. ระดับการศึกษา		
● ปริญญาตรี	5	14.29
● ปริญญาโท	20	57.14
● ปริญญาเอก	10	28.57
รวม	35	100
4. ตำแหน่งงาน		
● ผู้บริหาร	9	25.71
● อาจารย์	21	60.00
● บุคลากร	5	14.29
รวม	35	100

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ประสบการณ์การยืมเงินทรองราชการ		
● ไม่เคย	5	14.28
● เคย 1-2 ครั้ง	12	34.29
● เคย 3-5 ครั้ง	15	42.86
● มากกว่า 5 ครั้ง	3	8.57
รวม	35	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการยืมเงินทรองราชการของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษา ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมาเป็น เพศหญิง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุ 31-40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 รองลงมาอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาโท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาระดับปริญญาเอก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29

ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น อาจารย์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาเป็นผู้บริหาร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 และบุคลากร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29

ประสบการณ์การยืมเงินทรองราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคย 3-5 ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาเคย 1-2 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29 รองลงมาไม่เคย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28 และมากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการยืมเงินทดรองราชการ
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ความพึงพอใจ ในการให้บริการ	ร้อยละ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1.1 มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	0.00	34.10	63.40	2.40	0.00	3.31	0.52	ปานกลาง
1.2 พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	0.00	53.70	43.90	2.40	0.00	3.51	0.55	มาก
1.3 สามารถแก้ ปัญหาที่เกิดขึ้น ได้เป็นอย่างดี	0.00	53.70	41.5	4.90	0.00	3.48	0.59	มาก
1.4 ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อ ซักถามได้ดี	0.00	53.70	41.50	4.90	0.00	3.48	0.59	มาก
ค่าเฉลี่ย						3.44	0.56	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการ								
2.1 มีความ ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0.00	34.10	58.50	7.30	0.00	3.26	0.59	ปานกลาง
2.2 มีความรวดเร็ว ในการให้บริการ	0.00	26.80	58.50	14.60	0.00	3.12	0.64	ปานกลาง
2.3 ให้คำแนะนำ ข้อมูลได้ชัดเจน สามารถแก้ไข ปัญหาได้ดี	0.00	51.20	48.80	0.00	0.00	3.51	0.50	มาก
ค่าเฉลี่ย						3.32	0.56	ปานกลาง

ความพึงพอใจ ในการให้บริการ	ร้อยละ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 จัดเตรียม แบบฟอร์มที่ เกี่ยวข้อง	0.00	46.3	51.20	2.40	0.00	3.43	0.54	มาก
3.2 ความสะอาด และความเป็น ระเบียบของ สถานที่	0.00	48.8	51.2	0.00	0.00	3.43	0.54	มาก
ค่าเฉลี่ย						3.43	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการยืมเงิน
ทดรองราชการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการศึกษา ดังนี้
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.44 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ระดับความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมาก ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.32 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56
ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการยืมเงินทรองราชการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

ความพึงพอใจ ในการให้บริการ	ร้อยละ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
3.1 ข้าพเจ้ามีความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการยืมเงินทรองราชการ	0.00	26.80	58.50	14.60	0.00	3.12	0.64	มาก
3.2 ข้าพเจ้าทราบขั้นตอนทั้งหมดในการยื่นเรื่องยืมเงินทรองราชการ	0.00	46.3	51.20	2.40	0.00	3.43	0.54	มาก
3.3 ข้าพเจ้าทราบถึงระยะเวลาในการอนุมัติและการคืนเงินทรองราชการ	0.00	34.10	58.50	7.30	0.00	3.26	0.59	ปานกลาง
3.4 ข้าพเจ้าทราบเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการยืมและคืนเงินทรองราชการ	0.00	34.10	63.40	2.40	0.00	3.31	0.52	ปานกลาง
3.5 ข้าพเจ้ารู้ช่องทางติดต่อหากมีข้อสงสัย	0.00	48.8	51.2	0.00	0.00	3.43	0.54	มาก
ค่าเฉลี่ย						3.26	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการยืมเงินทอรองราชการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการศึกษา ดังนี้ การทราบถึงระยะเวลาในการอนุมัติและการคืนเงินทอรองราชการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา การรู้ช่องทางการติดต่อหากมีข้อสงสัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา การทราบเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการยืมและคืนเงินทอรองราชการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา การทราบถึงระยะเวลาในการอนุมัติและการคืนเงินทอรองราชการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.26 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และการมีความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการยืมเงินทอรองราชการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.12 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทางปรับปรุง

4.1 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ปลายเปิด)

1. ควรมีระเบียบเกี่ยวกับการยืมเงินทอรองราชการ แจ้งเวียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. จัดเตรียมแบบฟอร์ม และตัวอย่างการกรอกไว้เป็นตัวอย่าง
3. จัดทำขั้นตอนการยืมเงินทอรองราชการในรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงาน
4. ควรมีการจัดอบรมให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการยืมเงินทอรองราชการ

4.2 แนวทางที่ทางต้องการให้มีการปรับปรุงเพิ่มเติม

1. จัดทำคู่มือหรือเอกสารสรุปขั้นตอนการดำเนินการ
2. พัฒนาเป็นระบบออนไลน์ทั้งหมด
3. อบรมหรือประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรเข้าใจมากขึ้น
4. เพิ่มเจ้าหน้าที่หรือปรับปรุงความรวดเร็วในการอนุมัติ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อการยืมเงินทดรองราชการ สามารถสรุปผลการวิจัยดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อการยืมเงินทดรองราชการ สามารถสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการยืมเงินทดรองราชการของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมาเป็น เพศหญิง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุ 31-40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 รองลงมาอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาโท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาระดับปริญญาเอก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น อาจารย์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาเป็นผู้บริหาร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 และบุคลากร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ประสบการณ์การยืมเงินทดรองราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคย 3-5 ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมา เคย 1-2 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29 รองลงมา ไม่เคย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28 และมากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการยืมเงินทดรองราชการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.44 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.32 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการยืมเงินทดรองราชการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า การทราบถึงระยะเวลาในการอนุมัติและการคืนเงินทดรองราชการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การรู้ช่องทางการติดต่อหากมีข้อสงสัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และการทราบเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการยืมและคืนเงินทดรองราชการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ

ปานกลาง การทราบถึงระยะเวลาในการอนุมัติและการคืนเงินทอรองราชการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.26 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และการมีความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการยืมเงินทอรองราชการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.12 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อการยืมเงินทอรองราชการ เป็นรายด้านแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการยืมเงินทอรองราชการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 อยู่ในระดับมาก

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการยืมเงินทอรองราชการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำข้อมูลได้ชัดเจน สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 ขั้นตอนมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และขั้นตอนมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 อยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการยืมเงินทอรองราชการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จัดเตรียมแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 และสถานที่มีความสะอาด และความเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 อยู่ในระดับมาก

5.3 ข้อเสนอแนะในการนำวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเรื่องการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อการยืมเงินทดรองราชการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดเตรียมแบบฟอร์ม และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม เอกสารต่างๆ ไว้บริการกับผู้มาติดต่อ
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรลดขั้นตอนที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัวในขั้นตอนต่างๆ ในการดำเนินงาน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดเตรียมและเพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้เพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอสำหรับการใช้งาน

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

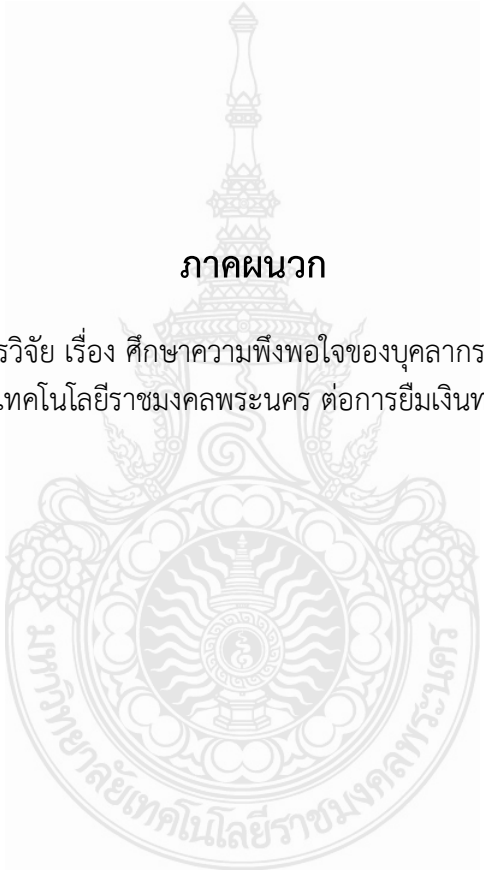
จากผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อการยืมเงินทดรองราชการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมโดยใช้เครื่องมือในการวิจัยที่แตกต่างกันไป เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการยืมเงินทดรองราชการ ในด้านต่างๆ
2. ควรมีการศึกษาปัญหา ความต้องการของผู้ใช้บริการการยืมเงินทดรองราชการ ในด้านต่างๆ ในเชิงลึก เพื่อให้รับทราบปัญหาที่แท้จริงและสามารถแก้ปัญหาได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. ควรมีการจัดทำคู่มือหรือเอกสารสรุปขั้นตอนการดำเนินการ
4. ควรพัฒนาเป็นระบบออนไลน์ทั้งหมด
5. ควรจัดอบรมหรือประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรเข้าใจมากขึ้น
6. เพิ่มเจ้าหน้าที่หรือปรับปรุงความรวดเร็วในการอนุมัติ

บรรณานุกรม

- กระทรวงการคลัง. (2562). ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินทดรองราชการ พ.ศ. 2562. กรุงเทพฯ: สำนักงบประมาณ.
- เกรียงไกร ภูมิพล. (2552, มกราคม 4). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?item id=6445>.
- คณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น , สำนักงาน.(2552).ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://pharm.kku.ac.th/km/data/2008-01-06 km2/app.doc>
- ครรชิต บรรณผล. (2554). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลด้าแมต อำเภอข้าสูง จังหวัดขอนแก่น.การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- จรรยา จันทร์เตี้ย. (2553) . ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอบุพมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด.การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- จีระศักดิ์ เญยวิจิตร.(2543) .ความพึงพอใจของผู้ใช้นำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554) .ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี .หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- โชติช่วง ภิรมณ์. (2548).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์. ภาคนิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- นรินทร์ คลังผา. (2552).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี.วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- พรณี พรหมน้อย. (2554).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม.การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- พัฒนา พรหมณี ยูพิน พิทยาวัฒน์ชัย และจีระศักดิ์ ทัพผา. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน.วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.). 26 (1) : 59-66.
- วัฒนา เทีชรวงค์. (2542). พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการใช้บริการ 13. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค
กิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.
การศึกษาอิสระ รป.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
- ศิริกร ไชยชนะ .(2553). ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด .การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- สมชัย เลิศทิววงศ์.(2544).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี. ซี.เอ็นเตอร์ไพรส์.
การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
- สรค์ชัย กิตยานันท์ และคณะ. (2560). คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กาญจนบุรี. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. 4(2).
- สุรเชษฐปิยะวาสนา. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรี ดอนไผ่.
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรียา พุฒพวง. (2547). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้างานประถมศึกษา อำเภอ
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนนก กลยาณี. (2542).ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญระดับมัธยมศึกษา วิธีการเรียนไกลที่มี
บทบาทครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษา มหาบัณฑิต มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
- อรรถกิจ กรณ์ทอง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ. วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อานนท์ กระบอกโท (2543). ความพึงพอใจของนักศึกษาวิชาทหารที่มีต่อการฝึกวิชาทหารในหน่วยฝึกนักศึกษา
วิชาทหาร จังหวัดทหารบกสกล ปีการศึกษา 2542. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม.
มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อินทรา เพ็งแก้ว. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการ อำเภอใน
ภาคใต้ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.



ภาคผนวก

แบบสอบถามโครงการวิจัย เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อการยืมเงินทอรองราชการ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อการยืมเงินทอรองราชการ

คำชี้แจง : แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่เข้ามาติดต่อรับบริการการยืมเงินทอรองราชการ ข้อมูลการยืมเงินทอรองราชการ ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 ประเมินระดับความพึงพอใจทั้งด้านเจ้าหน้าที่ กระบวนการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ประเมินระดับความเข้าใจในกระบวนการยืมเงินทอรองราชการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทางปรับปรุง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

- () ชาย
 () หญิง

2. อายุ

- () ต่ำกว่า 30 ปี
 () 31-40 ปี
 () 41-50 ปี
 () 50 ปีขึ้นไป

3. ตำแหน่งงาน

- () ผู้บริหาร
 () อาจารย์
 () บุคลากร

4. ระดับการศึกษา

- () ปริญญาตรี
 () ปริญญาโท
 () ปริญญาเอก



5. ประสบการณ์การยืมเงินตรงราชการ

- () ไม่เคย
 () เคย 1-2 ครั้ง
 () เคย 3-5 ครั้ง
 () มากกว่า 5 ครั้ง

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจทั้งด้านเจ้าหน้าที่ กระบวนการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

ความพึงพอใจ ในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.1 มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ					
1.2 พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสมีความเป็นกันเอง					
1.3 สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ได้เป็นอย่างดี					
1.4 ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อ ซักถามได้ดี					
2. ขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
2.3 ให้คำแนะนำข้อมูลได้ชัดเจน สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี					
3. สิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 จัดเตรียมแบบฟอร์ม ที่เกี่ยวข้อง					
3.2 ความสะอาดและความเป็น ระเบียบของสถานที่					

ตอนที่ 3 ระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการยืมเงินทรองราชการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

ความพึงพอใจ ในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
3.1 ข้าพเจ้ามีความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการยืมเงินทรองราชการ					
3.2 ข้าพเจ้าทราบขั้นตอนทั้งหมดในการยื่นเรื่องยืมเงินทรองราชการ					
3.3 ข้าพเจ้าทราบถึงระยะเวลาในการอนุมัติและการคืนเงินทรองราชการ					
3.4 ข้าพเจ้าทราบเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการยืมและคืนเงินทรองราชการ					
3.5 ข้าพเจ้ารู้ช่องทางการติดต่อหากมีข้อสงสัย					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทางปรับปรุง

4.1 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ปลายเปิด)

.....

.....

.....

4.2 แนวทางที่ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงเพิ่มเติม (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ จัดทำคู่มือหรือเอกสารสรุปขั้นตอนการดำเนินการ
- ☐ พัฒนาเป็นระบบออนไลน์ทั้งหมด
- ☐ มีระบบติดตามสถานะการอนุมัติแบบ Real-time
- ☐ อบรมหรือประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรเข้าใจมากขึ้น
- ☐ เพิ่มเจ้าหน้าที่หรือปรับปรุงความเร็วในการอนุมัติ
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล

ตำแหน่งปัจจุบัน

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2550

พ.ศ. 2558

นางสาวปลื้มจิตต์ นราภิรมย์ขวัญ

นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ สังกัดฝ่ายบริหาร

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

