



การศึกษาความพึงพอใจในการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษและค่าสอนเกินภาระงานสอนของอาจารย์
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
A Study on Satisfaction with the Disbursement of Special Teaching
Compensation and Excess Teaching Hours for Faculty in the Faculty of
Engineering, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

ธีรณานา การุณย์นวสิริ
กมลวรรณ อาชวอาชานกุล

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณกองทุนเพื่อการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจในการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษและค่าสอนเกินภาระงานสอน ของอาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ผู้วิจัย	นางสาวธีรณานา การุณย์นวลศิริ นางสาวกมลวรรณ อาชวอาชานกุล คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อระบบการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษและค่าสอนเกินภาระงานสอน ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น การวิจัยเป็นแบบเชิงสำรวจ โดยเก็บข้อมูลจากอาจารย์จำนวน 37 คน ด้วยแบบสอบถามทั้งแบบปิดและแบบปลายเปิด และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 50 ปีขึ้นไป และมีประสบการณ์สอนมากกว่า 10 ปี โดยมีความพึงพอใจในระดับสูงทุกด้าน โดยเฉพาะด้านบุคลากรและการให้บริการที่ได้รับคะแนนสูงที่สุด รองลงมาคือด้านการสื่อสารและข้อมูล รวมถึงความชัดเจนของขั้นตอนและเอกสารในการเบิกจ่าย อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่พบมากที่สุดคือความล่าช้าในการดำเนินการ ขั้นตอนที่ซับซ้อน และการสื่อสารที่ยังไม่ชัดเจน ข้อเสนอแนะคือควรปรับปรุงระบบให้มีการเบิกจ่ายรายเดือนอย่างสม่ำเสมอ ลดขั้นตอนและเอกสารที่ไม่จำเป็น จัดทำคู่มือที่กระชับและเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาระบบติดตามสถานะการเบิกจ่ายแบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ความโปร่งใส และความเชื่อมั่นต่อระบบการเงินของคณะในระยะยาว

Title A Study on Satisfaction with the Disbursement of Special Teaching Compensation and Excess Teaching Hours for Faculty in the Faculty of Engineering, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

By Theenana Karunnawasiri

 Kamonwan Achawaachankun

 Faculty of Engineering

 Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Year 2025

Abstract

This research aimed to study the satisfaction of faculty members in the Faculty of Engineering, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, with the disbursement process of special teaching compensation and excess teaching hours. The study also sought to identify problems and obstacles in the system and propose guidelines for improvement to enhance efficiency and responsiveness. A survey research design was employed, collecting data from 37 faculty members through both closed-ended and open-ended questionnaires. The data were analyzed using descriptive statistics and hypothesis testing. The findings revealed that most respondents were male, aged 50 and above, with over ten years of teaching experience. Overall, the level of satisfaction was high across all dimensions, especially in personnel and service, followed by communication and information, as well as the clarity of procedures and documents. However, the main issues identified were delays in the disbursement process, complicated procedures, and unclear communication. Recommendations include adjusting the system to provide monthly disbursements, reducing unnecessary steps and paperwork, creating concise and easy-to-understand manuals, and developing an online tracking system. These improvements would increase speed, transparency, and trust in the faculty's financial system over the long term.

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ กองทุนเพื่อการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่สนับสนุนงบประมาณในการทำวิจัย และขอขอบคุณ อาจารย์ฐณพล เวียงทอง ที่ช่วยเหลือในการวิจัยครั้งนี้

จิรนาถ การุณย์นวลศิริ

กมลวรรณ อาชวอาชานกุล

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3
2.2 ทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์	3
2.3 ทฤษฎีความยุติธรรม	4
2.4 แบบสอบถาม	5
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย	8
3.1 วิธีการดำเนินการวิจัย	8
บทที่ 4 ผลการศึกษา	12
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน	13

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4.3 แบบสอบถามปลายเปิด	21
บทที่ 5 สรุปผลงานวิจัย	23
5.1 สรุปผลการวิจัย	23
บรรณานุกรม	27
ประวัติผู้วิจัย	29
ภาคผนวก ก. การเผยแพร่ผลงานวิจัย	30

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
4.2 ผลการตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการและขั้นตอน	14
4.3 ผลการตอบแบบสอบถามด้านบุคลากรและการให้บริการ	16
4.4 ผลการตอบแบบสอบถามด้านการสื่อสารและข้อมูล	17
4.5 ผลการตอบแบบสอบถามด้านความยุติธรรมและโปร่งใส	19
4.6 ผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจโดยรวม	20
4.7 ปัญหาในการเบิกจ่าย	21
4.8 ข้อเสนอแนะ	22

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการด้านการเงินในสถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากเป็นตัวช่วยในการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะในด้านการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษและค่าสอนเกินภาระงานสอน ซึ่งเป็นสิ่งที่สถาบันการศึกษาใช้เพื่อสนับสนุนอาจารย์ที่ทำงานเกินกว่าภาระงานสอนพื้นฐาน กระบวนการเบิกจ่ายดังกล่าวจำเป็นต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ถูกต้องและมีความเข้าใจในแนวปฏิบัติ ข้อกำหนด และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การเบิกจ่ายเป็นไปตามข้อกำหนดของกระทรวงการคลัง ซึ่งรวมถึงกฎระเบียบการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษและค่าสอนเกินภาระงานสอนในสถานศึกษาและสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 โดยบัญชีหมายเลข 4 ที่กำหนดการเบิกจ่ายชั่วโมงสอนนอกเหนือจากภาระงานสอนปกติ

ในส่วนของงานการเงิน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีหน้าที่รับผิดชอบในกระบวนการเบิกจ่ายให้กับบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและคล่องตัวจะช่วยให้กระบวนการเบิกจ่ายและตรวจสอบเอกสารสามารถดำเนินไปได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ปัจจุบัน หน่วยงานยังขาดคู่มือที่ชัดเจนในการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษและค่าสอนเกินภาระงานสอน ซึ่งส่งผลให้เมื่อมีการโยกย้ายเจ้าหน้าที่ในส่วนนี้ หรือเมื่อเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เบิกจ่ายลาออก การทำงานด้านการเบิกจ่ายอาจเกิดความล่าช้าและขาดความสม่ำเสมอเนื่องจากขาดเอกสารที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปแบบเดียวกัน

การศึกษาความพึงพอใจในการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษและค่าสอนเกินภาระงานสอนของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการในส่วนงานนี้ เพราะความพึงพอใจของอาจารย์ที่ได้รับค่าตอบแทนอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และโปร่งใส มีส่วนช่วยสร้างความเชื่อมั่นในระบบการเบิกจ่ายและส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของงานการเงิน และเพื่อหาแนวทางลดปัญหาการเบิกจ่ายล่าช้าและเสริมสร้างความเชื่อมั่นในงานการเงินของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อกระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษและค่าสอนเกินภาระงานสอน รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในระบบการเงินของสถาบัน

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษและค่าสอนเกินภาระงานสอน พร้อมกับเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการเบิกจ่ายให้มีประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ได้ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อกระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษและค่าสอนเกินภาระงานสอน รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในระบบการเงินของสถาบัน

1.3.2 ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษและค่าสอนเกินภาระงานสอน พร้อมทั้งได้เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการเบิกจ่ายให้มีประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

บทที่ 2

ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction Theory)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกที่เกิดขึ้นเมื่อประสบการณ์หรือผลลัพธ์ที่ได้รับตรงตามหรือสูงกว่าความคาดหวังเดิมที่ตั้งไว้ (Kotler & Keller, 2015) ดังนั้น หากกระบวนการบริการสามารถตอบสนองความต้องการหรือสร้างคุณค่าเพิ่มเติมแก่ผู้รับบริการได้ จะนำไปสู่ความพึงพอใจและความภักดีต่อองค์กร ในบริบทของการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษและค่าสอนเกินภาระงานสอน ความพึงพอใจของอาจารย์จะเกิดขึ้นเมื่อกระบวนการทำงานของหน่วยงานผู้ให้บริการ โดยเฉพาะงานการเงิน มีความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และสม่ำเสมอ ปัจจัยเหล่านี้ไม่เพียงแต่ช่วยลดความยุ่งยากและความล่าช้าในการดำเนินการ แต่ยังช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบการเงินขององค์กรอีกด้วย

ตามกรอบแนวคิดด้านคุณภาพการบริการ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ปัจจัยด้านความรวดเร็ว (Responsiveness) ความถูกต้องและเชื่อถือได้ (Reliability) รวมถึงความโปร่งใสในการสื่อสาร (Assurance) ล้วนเป็นมิติสำคัญที่กำหนดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หากหน่วยงานสามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบเหล่านี้ จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่อาจารย์ผู้ให้บริการ ส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติที่มีต่อองค์กร ตลอดจนประสิทธิภาพและแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นยังมีบทบาทสำคัญต่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความผูกพันต่อสถาบันในระยะยาว

2.2 ทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management Theory)

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กร โดยเฉพาะด้านการบริหารค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (Compensation and Benefits) ซึ่ง Armstrong (2006) ได้อธิบายว่าระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพและความโปร่งใสจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของบุคลากรต่อองค์กร ความเชื่อมั่นดังกล่าวไม่เพียงส่งผลต่อการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว แต่ยังช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานและเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย

การจัดการค่าตอบแทนที่ชัดเจนและเป็นธรรม (Fair and Transparent Compensation System) เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของบุคลากร เพราะบุคลากรจะประเมินความคุ้มค่าและความยุติธรรมจากสิ่งที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตนเองทุ่มเทให้แก่องค์กร หากระบบค่าตอบแทนมีความถูกต้อง โปร่งใส และสอดคล้องกับมาตรฐานหรือกฎเกณฑ์ที่กำหนด บุคลากรจะรับรู้

ถึงความยุติธรรมและเกิดความรู้สึกเชิงบวกต่อองค์กร ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและความพร้อมที่จะพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้า

ในบริบทของสถาบันการศึกษา การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นความถูกต้องและโปร่งใสด้านค่าตอบแทนยังมีความสำคัญ เพราะบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เช่น อาจารย์และนักวิชาการ มักให้ความสำคัญกับความยุติธรรม ความโปร่งใส และความชัดเจนในการบริหารจัดการ หากได้รับค่าตอบแทนหรือผลตอบแทนที่ถูกต้องตามภาระงาน จะช่วยสร้างความรู้สึภาคภูมิใจ ความไว้วางใจ และความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งท้ายที่สุดย่อมสะท้อนถึงคุณภาพของการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร

2.3 ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity Theory)

ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity Theory) ของ Adams (1965) อธิบายว่า ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจของบุคคลเกิดจากการรับรู้ถึง “ความยุติธรรม” ในการแลกเปลี่ยนระหว่างสิ่งที่ตนเองลงทุน (Inputs) และสิ่งที่ตนเองได้รับกลับมา (Outcomes) เมื่อบุคคลเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างสิ่งที่ตนให้และสิ่งที่ตนได้รับกับบุคคลอื่น หากอัตราส่วนดังกล่าวถูกมองว่า “ยุติธรรม” บุคคลจะเกิดความพึงพอใจ แต่หากรับรู้ว่ามีไม่ยุติธรรม เช่น ได้รับน้อยกว่าที่ควร หรือไม่สอดคล้องกับความพยายาม จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจและอาจกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงาน

แนวคิดนี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการรับรู้ ของบุคลากรต่อความยุติธรรมมากกว่าตัวผลลัพธ์เพียงอย่างเดียว กล่าวคือ แม้ว่าผลตอบแทนจะอยู่ในระดับมาตรฐาน แต่หากบุคลากรเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานแล้วรู้สึกว่าตนเองได้รับน้อยกว่า ย่อมก่อให้เกิดความไม่พอใจได้ ในทางกลับกัน หากบุคลากรเชื่อว่ากระบวนการและผลตอบแทนมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงขึ้น

ต่อมา Greenberg (1990) ได้ต่อยอดแนวคิดนี้ในบริบทของ “ความยุติธรรมในองค์กร” (Organizational Justice) โดยแบ่งออกเป็น 3 มิติหลัก ได้แก่

ความยุติธรรมด้านการกระจาย (Distributive Justice): ความยุติธรรมในการกระจายผลตอบแทนและรางวัล

ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice): ความยุติธรรมของขั้นตอน วิธีการ และกฎเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจ

ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice): ความยุติธรรมที่สะท้อนผ่านการสื่อสาร ความเคารพ และการปฏิบัติที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา

ดังนั้น ทฤษฎีความยุติธรรมจึงไม่ได้เน้นเพียงการกระจายผลตอบแทน แต่ยังรวมถึงการรับรู้ถึงความเป็นธรรมของกระบวนการและความสัมพันธ์เชิงปฏิสัมพันธ์ในองค์กร ซึ่งล้วนมีอิทธิพลต่อความผูกพัน ความไว้วางใจ และความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร

2.4 แบบสอบถาม

Kerlinger (1973) อธิบายว่า แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือวิจัยที่ประกอบด้วยชุดคำถามซึ่งผู้วิจัยออกแบบอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น ข้อมูล หรือทัศนคติในประเด็นที่กำหนด โดยมีลักษณะสำคัญคือการใช้รูปแบบคำถามและโครงสร้างที่เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับผู้ตอบทุกคน ซึ่งช่วยให้การเก็บข้อมูลมีความสม่ำเสมอและสามารถเปรียบเทียบกันได้อย่างน่าเชื่อถือ การใช้แบบสอบถามยังมีข้อดีตรงที่สามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากได้ภายในระยะเวลาอันสั้น และลดอคติจากผู้เก็บข้อมูล เพราะทุกคนได้รับคำถามเหมือนกัน

Oppenheim (1992) ขยายความเพิ่มเติมว่า แบบสอบถามเป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณที่มีประสิทธิภาพสูง เนื่องจากสามารถวัดทัศนคติ ความคิดเห็น และพฤติกรรมได้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้แสดงออกอย่างอิสระตามความเป็นจริง โดยไม่ถูกกดดันจากผู้สัมภาษณ์ จึงช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและความตรงของข้อมูลที่ได้ แบบสอบถามที่ดีควรได้รับการออกแบบอย่างรอบคอบ ทั้งในด้านเนื้อหาคำถาม ลำดับการถาม และรูปแบบมาตราส่วนที่ใช้ เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจได้ง่ายและให้ข้อมูลที่สะท้อนความเป็นจริงได้มากที่สุด

2.4.1 ประเภทของแบบสอบถาม

2.4.1.1 แบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended questions)

แบบสอบถามลักษณะนี้เป็นคำถามที่ผู้วิจัยกำหนดตัวเลือกคำตอบไว้ล่วงหน้า เช่น การใช้มาตราส่วนลิเคิร์ต (Likert Scale), คำตอบแบบใช่/ไม่ใช่ (Yes/No), หรือการเลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choice) ผู้ตอบเพียงเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นหรือพฤติกรรมของตนมากที่สุด ข้อดีคือสามารถนำข้อมูลที่ได้อธิบายวิเคราะห์ทางสถิติได้ง่าย รวดเร็ว และมีความสม่ำเสมอในการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดคืออาจไม่สามารถสะท้อนความคิดเห็นที่ซับซ้อนหรือความรู้สึกเชิงลึกของผู้ตอบได้

2.4.1.2 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended questions)

แบบสอบถามประเภทนี้เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อมูลด้วยการเขียนคำตอบด้วยตนเอง โดยไม่มีการจำกัดตัวเลือกที่ตายตัว ข้อดีคือสามารถเก็บข้อมูลเชิงลึกที่สะท้อนประสบการณ์ มุมมอง และเหตุผลเฉพาะของผู้ตอบได้ชัดเจนมากขึ้น เหมาะสำหรับการค้นหาข้อมูลใหม่ๆ หรือประเด็นที่ผู้วิจัยยังไม่สามารถคาดการณ์คำตอบได้ล่วงหน้า อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดคือการนำข้อมูลที่ได้อธิบายวิเคราะห์เชิงปริมาณทำได้ยากและใช้เวลามากกว่าการวิเคราะห์แบบสอบถามปลายปิด

2.4.2 คุณภาพของแบบสอบถาม

คุณภาพของแบบสอบถามถือเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของผลการวิจัย โดยทั่วไปพิจารณาจาก 2 ด้านหลัก ได้แก่ ความเที่ยงตรง (Validity) และ ความเชื่อมั่น (Reliability)

2.4.2.1 ความเที่ยงตรง (Validity)

ความเที่ยงตรงหมายถึงระดับที่แบบสอบถามสามารถวัดสิ่งที่ตั้งใจจะวัดได้อย่างแท้จริง (Kerlinger, 1973) หากเครื่องมือมีความเที่ยงตรงสูง ย่อมทำให้ผลที่ได้สะท้อนสภาพความจริงได้ดียิ่งขึ้น ประกอบด้วยรูปแบบที่สำคัญ เช่น

ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity): หมายถึงความครอบคลุมของข้อคำถามในแบบสอบถามว่าครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษาอย่างครบถ้วนหรือไม่ โดยมักใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ (Experts) ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ

ความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity): หมายถึงความสอดคล้องของข้อคำถามกับแนวคิด ทฤษฎี หรือโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา เช่น หากศึกษาความพึงพอใจตามโมเดล SERVQUAL ข้อคำถามก็ควรสอดคล้องกับมิติ Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy และ Tangibles

2.4.2.2 ความเชื่อมั่น (Reliability)

ความเชื่อมั่นหมายถึงความคงเส้นคงวาของแบบสอบถามในการวัด กล่าวคือ หากนำแบบสอบถามไปใช้ซ้ำภายใต้เงื่อนไขที่ใกล้เคียงกัน จะให้ผลที่สอดคล้องกัน (Nunnally, 1978) วิธีการที่นิยมใช้ตรวจสอบ ได้แก่

Cronbach's Alpha (Cronbach, 1951): ใช้วัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ของข้อคำถามที่อยู่ในชุดเดียวกัน ถ้าค่าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามมีความเชื่อมโยงกันสูง โดยเกณฑ์ทั่วไปคือ ค่า ≥ 0.70 ถือว่ายอมรับได้ ค่า ≥ 0.80 ถือว่าดี และค่า ≥ 0.90 ถือว่ายอดเยี่ยม

2.4.3 หลักการออกแบบแบบสอบถาม

การออกแบบแบบสอบถามที่มีคุณภาพเป็นขั้นตอนสำคัญซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้ Dillman (2000) ได้เสนอแนวทางการออกแบบแบบสอบถามที่ดี ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

มีโครงสร้างชัดเจน (Clear Structure)

แบบสอบถามควรจัดแบ่งเป็นตอนหรือส่วนที่ชัดเจน เช่น ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบประเมินตามตัวแปรที่ศึกษา และคำถามปลายเปิด การจัดโครงสร้างที่ชัดเจนช่วยให้ผู้ตอบเข้าใจและไม่สับสน อีกทั้งยังสะดวกต่อการวิเคราะห์ข้อมูลภายหลัง

ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (Simple Language)

ภาษาที่ใช้ควรตรงไปตรงมา หลีกเลี่ยงคำศัพท์วิชาการที่ซับซ้อนหรือกำกวม เพื่อให้ผู้ตอบทุกกลุ่มสามารถเข้าใจได้โดยไม่ต้องตีความเพิ่มเติม

ไม่กำกวม ลดอคติในการถาม (Avoid Ambiguity and Bias)

ข้อคำถามต้องชัดเจน ไม่คลุมเครือ และไม่ชี้นำไปในทิศทางที่ผู้วิจัยคาดหวัง ตัวอย่างเช่น ไม่ควรถามว่า “ท่านพึงพอใจมากใช้หรือไม่” แต่ควรถามว่า “ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อบริการ...อยู่ในระดับใด” พร้อมตัวเลือกมาตราส่วนที่เป็นกลาง

มีลำดับคำถามจากง่ายไปยาก (Logical Order)

แบบสอบถามควรเริ่มจากคำถามทั่วไปหรือง่าย ๆ ก่อน เช่น เพศ อายุ หรือประสบการณ์การทำงาน จากนั้นจึงค่อยเข้าสู่คำถามที่ซับซ้อนหรือเน้นการใช้เหตุผล การจัดลำดับดังกล่าวช่วยสร้างบรรยากาศการตอบที่ราบรื่นและลดความกดดันของผู้ตอบ

มีการทดลองใช้ (Pilot Test)

ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง ควรมีการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก (Pilot Group) เพื่อตรวจสอบความชัดเจน ความเข้าใจง่าย ความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) จากนั้นจึงปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามผลการทดสอบ

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

3.1 วิธีการดำเนินการวิจัย

3.5.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จัดเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นรูปแบบการวิจัยที่มุ่งศึกษาความคิดเห็น ทศนคติ หรือระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อปรากฏการณ์ใดปรากฏการณ์หนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณที่สามารถนำมาวิเคราะห์และอธิบายแนวโน้มของกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างมีนัยสำคัญ การสำรวจครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่การศึกษาระดับความพึงพอใจของอาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีต่อกระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษและค่าสอนเกินภาระงานสอน

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้รับการออกแบบให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความโปร่งใส และการสื่อสารของหน่วยงานผู้ให้บริการ โดยแบบสอบถามถูกกำหนดให้ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) เพื่อสะท้อนระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ตอบในลักษณะเชิงปริมาณ นอกจากนี้ยังมีคำถามปลายเปิดเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้

หลังจากการเก็บข้อมูลเสร็จสิ้น ข้อมูลที่ได้จะถูกนำไปวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงภาพรวมของระดับความพึงพอใจ เพื่อตรวจสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้และอธิบายความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของอาจารย์

วิธีการวิจัยในลักษณะนี้มีข้อดีที่สามารถสะท้อนความคิดเห็นและทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างได้อย่างกว้างขวางและมีความเป็นระบบ อีกทั้งยังช่วยให้ผู้วิจัยสามารถระบุปัญหาและแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านการเบิกจ่ายได้อย่างตรงจุดและมีหลักฐานเชิงประจักษ์รองรับ

3.5.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

3.5.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากร: ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คืออาจารย์ที่สอนในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

- กลุ่มตัวอย่าง: ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยพิจารณาจากอาจารย์ที่มีการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษและค่าสอนเกินภาระงานสอน โดยจะกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1967) ที่มีค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ และระดับความเชื่อมั่น 95% ดังสมการดังต่อไปนี้

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

โดย N = ขนาดประชากรทั้งหมด (จำนวนอาจารย์ที่เข้าเกณฑ์)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับ (margin of error) ในที่นี้ e = 0.05 สำหรับ $\pm 5\%$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

โดยเฉลี่ย มีอาจารย์จำนวน 40 ท่าน ที่ทำการเบิกค่าสอนเกินภาระงานสอน ดังนั้น N = 40 เมื่อแทนค่าในสูตรพบว่าค่า n = 36.36 ดังนั้นจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ 37 คน

3.5.3.2 เครื่องมือในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลัก โดยออกแบบให้ครอบคลุมทั้งข้อมูลพื้นฐานและความคิดเห็นเชิงลึกของผู้ตอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาวิเคราะห์อย่างมีประสิทธิภาพ แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เก็บข้อมูลประชากรศาสตร์ (Demographic Data) ของอาจารย์ผู้ตอบ เช่น อายุ เพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การสอน

จุดมุ่งหมายคือ เพื่อใช้ในการจำแนกคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และเพื่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างด้านความพึงพอใจในภายหลัง

ส่วนที่ 2: ระดับความพึงพอใจในการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษและค่าสอนเกินภาระงานสอน โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ (1 = ไม่พึงพอใจเลย, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด) ครอบคลุมประเด็นด้าน ความรวดเร็ว ความโปร่งใส ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ในกระบวนการเบิกจ่าย

ช่วยให้สามารถวัดระดับความพึงพอใจเชิงปริมาณ เพื่อนำไปวิเคราะห์เชิงสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษและค่าสอนเกินภาระงานสอน เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เพื่อเปิดโอกาสให้อาจารย์เสนอแนวคิด ประสบการณ์ตรง หรือข้อเสนอแนะต่อกระบวนการเบิกจ่าย

จุดแข็งคือช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ที่อาจไม่สามารถสะท้อนออกมาได้ด้วยการใช้มาตราส่วนเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว

3.5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดตามสูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) โดยมีขั้นตอนดังนี้

การแจกแบบสอบถาม

ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นอาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการตอบ และการรับรองความลับของข้อมูลที่ได้รับ เพื่อให้ผู้ตอบเกิดความมั่นใจและให้ข้อมูลที่ตรงตามความเป็นจริง

ระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม

กำหนดระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 1 สัปดาห์ เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้มีเวลาเพียงพอในการพิจารณาและตอบคำถามได้อย่างรอบคอบ

การรวบรวมแบบสอบถาม

เมื่อครบกำหนดเวลา ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พร้อมทั้งตรวจสอบความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของข้อมูล เช่น ตรวจสอบว่ามีการตอบครบทุกข้อหรือไม่ มีข้อมูลที่ผิดปกติหรือขาดหายไปหรือไม่

การเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์

แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว จะถูกนำมาป้อนเข้าสู่โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น: ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจในการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษและค่าสอนเกินภาระงานสอนของอาจารย์

การทดสอบสมมติฐาน: ใช้สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อการเบิกจ่าย

3.5.5 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. การทบทวนวรรณกรรม: ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมและทบทวนเอกสาร งานวิจัย ตลอดจนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษ ค่าสอนเกินภาระงานสอน และแนวคิดความพึงพอใจในระบบการเงิน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย รวมถึงเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นศึกษา การสร้างแบบสอบถาม และการตั้งสมมติฐานการวิจัยอย่างเป็นระบบและมีความน่าเชื่อถือ
3. การออกแบบแบบสอบถาม: ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ระดับความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ
3. การเก็บข้อมูล: ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นอาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามตามจำนวนที่ได้กำหนดตามสูตรของ Yamane (1967) พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม และติดตามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนเพียงพอต่อการวิเคราะห์
4. การวิเคราะห์ข้อมูล: ข้อมูลที่รวบรวมได้จะถูกตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนการวิเคราะห์ จากนั้นใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลเบื้องต้น
5. การสรุปผลและการเขียนรายงาน: ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสมมติฐานและวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติสำหรับการพัฒนากระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษและค่าสอนเกินภาระงานสอนของหน่วยงาน นำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของระบบการเงิน และสุดท้ายจัดทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์เพื่อเผยแพร่ต่อไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 70.27 ในขณะที่เพศหญิงมีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 29.73 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นบุคลากรเพศชาย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล		ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	26	70.27
	หญิง	11	29.73
อายุ	50 ปีขึ้นไป	24	64.86
	40 - 49 ปี	7	18.92
	30 - 39 ปี	6	16.22
วุฒิการศึกษา	ปริญญาโท	22	59.46
	ปริญญาเอก	15	40.54
ประสบการณ์การสอนในมหาวิทยาลัย	มากกว่า 10 ปี	32	86.49
	5-10 ปี	3	8.11
	น้อยกว่า 5 ปี	2	5.41
ความถี่ในการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษ/เกินภาระงานสอน	ทุกภาคเรียน	24	64.86
	บางภาคเรียน	10	27.03
	ไม่แน่นอน	3	8.11

เมื่อพิจารณาด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 64.86 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 40-49 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 18.92 และกลุ่ม

อายุ 30–39 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 16.22 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ที่มีอายุก่อนข้างมาก

ในด้านวุฒิการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 59.46 ขณะที่อีก 15 คน หรือร้อยละ 40.54 จบการศึกษาระดับปริญญาเอก

สำหรับประสบการณ์การสอนในมหาวิทยาลัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การสอนมากกว่า 10 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 86.49 รองลงมาคือกลุ่มที่มีประสบการณ์สอน 5–10 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.11 และน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นอาจารย์ที่มีประสบการณ์สอนมายาวนาน

สุดท้าย เมื่อพิจารณาความถี่ในการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษ/เกินภาระงานสอน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเบิกจ่ายทุกภาคเรียน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 64.86 รองลงมาคือกลุ่มที่เบิกจ่ายบางภาคเรียน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 27.03 และกลุ่มที่มีการเบิกจ่ายไม่แน่นอน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.11

กล่าวโดยสรุป ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสะท้อนว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นอาจารย์เพศชาย อายุ 50 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับปริญญาโท มีประสบการณ์สอนมากกว่า 10 ปี และมีการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษ/เกินภาระงานสอนเป็นประจำทุกภาคเรียน

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน

4.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในเกณฑ์สูง โดยเฉพาะในเรื่อง ความชัดเจนของขั้นตอนการยื่นเอกสารเบิกจ่าย ซึ่งได้ค่าเฉลี่ย 4.76 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 ผู้ตอบส่วนใหญ่ให้คะแนนในระดับพึงพอใจมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าขั้นตอนการดำเนินงานมีความเข้าใจง่ายและชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติ

สำหรับ ความครบถ้วนและถูกต้องของเอกสารที่ต้องใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าข้อกำหนดด้านเอกสารมีความเหมาะสมและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ขณะที่ในประเด็น ระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ยื่นเอกสารจนได้รับเงิน และ ความรวดเร็วในการอนุมัติและโอนเงินหลังจากยื่นเอกสารครบถ้วน แม้จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงถึง 1.21 บ่งชี้ว่าผู้ตอบบางส่วนยังรู้สึกถึงความรวดเร็วของกระบวนการในขั้นตอนนี้อาจยังไม่สม่ำเสมอ

ตารางที่ 4.2 ผลการตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	คะแนน	ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ (%)	Mean	S.D.
ความชัดเจนของขั้นตอนการยื่น เอกสารเบิกจ่าย	1	0	0.00	4.76	0.49
	2	0	0.00		
	3	1	2.70		
	4	7	18.92		
	5	29	78.38		
ความครบถ้วนและถูกต้องของ เอกสารที่ต้องใช้	1	0	0.00	4.51	0.73
	2	1	2.70		
	3	2	5.41		
	4	11	29.73		
	5	23	62.16		
ระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ ยื่นเอกสารจนได้รับเงิน	1	2	5.41	4.14	1.21
	2	3	8.11		
	3	3	8.11		
	4	9	24.32		
	5	20	54.05		
ความรวดเร็วในการอนุมัติและ โอนเงินหลังจากยื่นเอกสาร ครบถ้วน	1	2	5.41	4.14	1.21
	2	3	8.11		
	3	3	8.11		
	4	9	24.32		
	5	20	54.05		
ความชัดเจนของเกณฑ์และ เงื่อนไขในการเบิกจ่ายที่แจ้งให้ ผู้รับทราบ	1	0	0.00	4.49	0.73
	2	1	2.70		
	3	2	5.41		
	4	12	32.43		
	5	22	59.46		

ในส่วนของ ความชัดเจนของเกณฑ์และเงื่อนไขในการเบิกจ่ายที่แจ้งให้ผู้รับทราบ มีค่าเฉลี่ย 4.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบส่วนใหญ่รับรู้ถึงความโปร่งใสและความชัดเจนของเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในการเบิกจ่าย

โดยสรุป ด้านกระบวนการและขั้นตอนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุดในภาพรวม โดยจุดแข็งคือความชัดเจนของขั้นตอนและความถูกต้องของเอกสารที่ต้องใช้ ส่วนที่ยังมีข้อสังเกตคือ เรื่องระยะเวลาและความรวดเร็วในการดำเนินการ ซึ่งแม้อยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่ยังมีผู้ตอบบางส่วนที่เห็นว่ายังควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของระบบการเบิกจ่าย

4.2.2 ด้านบุคลากรและการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ด้านบุคลากรและการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูงถึงสูงที่สุดในทุกข้อ โดยเฉพาะในเรื่อง ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดที่ 4.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 โดยผู้ตอบร้อยละ 81.08 เลือกในระดับพึงพอใจมากที่สุด สะท้อนถึงความพร้อมและความเอาใจใส่ของบุคลากรในการให้บริการ

สำหรับ การให้คำแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้อง ได้ค่าเฉลี่ย 4.76 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 โดยมีผู้ตอบถึงร้อยละ 75.68 ที่เลือกในระดับพึงพอใจมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถถ่ายทอดข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจนและน่าเชื่อถือ ในด้าน ความเอาใจใส่และความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 ผู้ตอบส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 70.27 ให้คะแนนในระดับพึงพอใจมากที่สุด บ่งชี้ว่าการให้บริการมีความเป็นมิตรและสร้างบรรยากาศที่ดีต่อผู้รับบริการ

ด้าน การตอบคำถามและแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 แม้จะมีผู้ตอบบางส่วน (ร้อยละ 5.41) ที่ให้คะแนนในระดับปานกลาง แต่โดยรวมแล้ว ผู้ตอบส่วนใหญ่ (ร้อยละ 75.68) เห็นว่าบุคลากรสามารถให้คำตอบและแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ส่วน ความรู้และความเข้าใจของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอนและกฎระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 4.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 โดยร้อยละ 70.27 ของผู้ตอบให้คะแนนในระดับพึงพอใจมากที่สุด แสดงว่าบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบอย่างดี

ด้านบุคลากรและการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 4.68–4.81 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (4.81) สะท้อนว่าบุคลากรมีความพร้อมและสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง ขณะที่ข้ออื่น ๆ ก็ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์สูงเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อการ ทำงานของบุคลากรโดยรวมในภาพบวกอย่างชัดเจน

ตารางที่ 4.3 ผลการตอบแบบสอบถามด้านบุคลากรและการให้บริการ

ด้านบุคลากรและการให้บริการ	คะแนน	ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ (%)	Mean	S.D.
ความรู้และความเข้าใจของ เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอน และกฎระเบียบ	1	0	0.00	4.68	0.53
	2	0	0.00		
	3	1	2.70		
	4	10	27.03		
	5	26	70.27		
ความเอาใจใส่และความเป็น มิตรของเจ้าหน้าที่	1	0	0.00	4.70	0.47
	2	0	0.00		
	3	0	0.00		
	4	11	29.73		
	5	26	70.27		
การให้คำแนะนำที่ชัดเจน และถูกต้อง	1	0	0.00	4.76	0.43
	2	0	0.00		
	3	0	0.00		
	4	9	24.32		
	5	28	75.68		
การตอบคำถามและ แก้ปัญหาได้ทันท่วง	1	0	0.00	4.70	0.57
	2	0	0.00		
	3	2	5.41		
	4	7	18.92		
	5	28	75.68		
ความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	1	0	0.00	4.81	0.40
	2	0	0.00		
	3	0	0.00		
	4	7	18.92		
	5	30	81.08		

4.2.3 ด้านการสื่อสารและข้อมูล

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ด้านการสื่อสารและข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะในข้อที่เกี่ยวข้องกับช่องทางการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการและทันเวลา

ช่องทางการสื่อสารที่สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมล หรือไลน์ ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านนี้คือ 4.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 โดยผู้ตอบส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 72.97 เลือกในระดับพึงพอใจมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าการจัดช่องทางการติดต่อมีความหลากหลายและสะดวกต่อการใช้งาน

ตารางที่ 4.4 ผลการตอบแบบสอบถามด้านการสื่อสารและข้อมูล

ด้านการสื่อสารและข้อมูล	คะแนน	ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ (%)	Mean	S.D.
ช่องทางการสื่อสารที่สะดวก (เช่น โทรศัพท์, อีเมล, ไลน์)	1	0	0.00	4.68	0.58
	2	0	0.00		
	3	2	5.41		
	4	8	21.62		
	5	27	72.97		
การแจ้งข้อมูลหรือประกาศที่ ทันเวลาและถูกต้อง	1	0	0.00	4.59	0.69
	2	1	2.70		
	3	1	2.70		
	4	10	27.03		
	5	25	67.57		
ความเข้าใจง่ายของเอกสาร/ คู่มือ/ประกาศที่เกี่ยวข้อง	1	0	0.00	4.59	0.60
	2	0	0.00		
	3	2	5.41		
	4	11	29.73		
	5	24	64.86		
การติดตามสถานะการ เบิกจ่ายได้ง่ายและรวดเร็ว	1	4	10.81	4.22	1.36
	2	2	5.41		
	3	0	0.00		
	4	7	18.92		
	5	24	64.86		

ในส่วนของการแจ้งข้อมูลหรือประกาศที่ทันเวลาและถูกต้อง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.59 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 โดยผู้ตอบส่วนใหญ่ร้อยละ 67.57 เห็นว่าข้อมูลหรือประกาศที่เผยแพร่มีความทันเวลาและถูกต้อง ซึ่งสะท้อนถึงการสื่อสารภายในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ

สำหรับ ความเข้าใจง่ายของเอกสาร/คู่มือ/ประกาศที่เกี่ยวข้อง ได้ค่าเฉลี่ย 4.59 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 โดยร้อยละ 64.86 ของผู้ตอบให้คะแนนในระดับพึงพอใจมากที่สุด แสดงว่าเนื้อหาและรูปแบบของเอกสารมีความชัดเจน สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน

ในขณะที่ การติดตามสถานะการเบิกจ่ายได้ง่ายและรวดเร็ว แม้จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงที่สุด (1.36) และมีผู้ตอบบางส่วนให้คะแนนเพียงระดับ 1-2 (รวมร้อยละ 16.22) บ่งบอกว่าประเด็นนี้ยังเป็นข้อจำกัดที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อให้การติดตามข้อมูลมีความรวดเร็วและโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

ด้านการสื่อสารและข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจสูง (ค่าเฉลี่ย 4.22-4.68) จุดแข็งของด้านนี้คือการมีช่องทางการสื่อสารที่สะดวกและการสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้องและเข้าใจง่าย ขณะที่ประเด็นการติดตามสถานะการเบิกจ่ายแม้จะอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังเป็นจุดที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มความมั่นใจและความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากขึ้น

4.2.4 ด้านความยุติธรรมและโปร่งใส

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ด้านความยุติธรรมและความโปร่งใส พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสในการตรวจสอบข้อมูลและเอกสาร

ในส่วนของการเท่าเทียมกันในการเบิกจ่ายระหว่างบุคลากร ได้ค่าเฉลี่ย 4.35 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.18 โดยร้อยละ 67.57 ของผู้ตอบให้คะแนนในระดับพึงพอใจมากที่สุด และอีกร้อยละ 18.92 ให้คะแนนในระดับพึงพอใจมาก อย่างไรก็ตามยังมีส่วนตอบบางส่วนให้คะแนนเพียง 1-2 (รวมร้อยละ 13.52) สะท้อนว่าภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจสูง แต่ยังมีบางมุมมองที่เห็นว่าความเท่าเทียมอาจไม่ทั่วถึงในทุกกรณี

สำหรับ ความโปร่งใสในการตรวจสอบขั้นตอนและเอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านนี้คือ 4.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 โดยผู้ตอบส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 75.68 เลือกในระดับพึงพอใจมากที่สุด แสดงให้เห็นว่ากระบวนการตรวจสอบและการเข้าถึงเอกสารมีความชัดเจน สามารถตรวจสอบได้จริง และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ปฏิบัติงาน

ในส่วนของการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ได้ค่าเฉลี่ย 4.35 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.14 ผู้ตอบส่วนใหญ่ร้อยละ 64.86 ให้คะแนนในระดับพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 21.62 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก อย่างไรก็ตามยังมีส่วนตอบบางส่วนให้คะแนนระดับต่ำ (1-2 รวมร้อยละ

10.82) ซึ่งบ่งบอกว่าประเด็นนี้ยังเป็นสิ่งที่ควรพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจในระบบการแก้ไข ปัญหาและข้อร้องเรียน

ด้านความยุติธรรมและความโปร่งใสมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในเกณฑ์สูง (ค่าเฉลี่ย 4.35–4.68) จุดแข็งที่โดดเด่นคือ ความโปร่งใสในการตรวจสอบขั้นตอนและเอกสาร ที่ได้รับการ ประเมินสูงสุด สะท้อนถึงความเชื่อมั่นในระบบการเงินที่สามารถตรวจสอบได้ ส่วน ความเท่าเทียมใน การเบิกจ่าย และ การจัดการข้อร้องเรียน แม้จะอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังมีความเห็นบางส่วนที่แตกต่าง ซึ่ง ควรนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการให้มีความชัดเจนและทั่วถึงยิ่งขึ้น

ตารางที่ 4.5 ผลการตอบแบบสอบถามด้านความยุติธรรมและโปร่งใส

ด้านความยุติธรรมและ โปร่งใส	คะแนน	ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ (%)	Mean	S.D.
ความเท่าเทียมกันในการ เบิกจ่ายระหว่างบุคลากร	1	2	5.41	4.35	1.18
	2	3	8.11		
	3	0	0.00		
	4	7	18.92		
	5	25	67.57		
ความโปร่งใสในการ ตรวจสอบขั้นตอนและ เอกสาร	1	0	0.00	4.68	0.63
	2	0	0.00		
	3	3	8.11		
	4	6	16.22		
	5	28	75.68		
การจัดการข้อร้องเรียนอย่าง เหมาะสม	1	2	5.41	4.35	1.14
	2	2	5.41		
	3	1	2.70		
	4	8	21.62		
	5	24	64.86		

4.2.5 ความพึงพอใจโดยรวม

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าอยู่ในระดับสูงทุกข้อ โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นและความเต็มใจที่จะใช้บริการในอนาคต

ในส่วนของ ความพึงพอใจต่อระบบการเบิกจ่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.08 ผู้ตอบส่วนใหญ่ร้อยละ 62.16 เลือกในระดับพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 18.92 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก อย่างไรก็ตาม ยังมีบางส่วนที่ให้คะแนนระดับต่ำ (ร้อยละ 5.41 ที่ให้คะแนน 1 และร้อยละ 13.51 ที่ให้คะแนน 3) สะท้อนว่าภาพรวมแม้อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังมีข้อคิดเห็นแตกต่างในบางกลุ่ม

สำหรับ ความเชื่อมั่นในระบบการเงินของคณะ ได้ค่าเฉลี่ยสูงขึ้นที่ 4.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 โดยผู้ตอบส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 72.97 เลือกในระดับพึงพอใจมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบส่วนใหญ่มีความไว้วางใจในความโปร่งใสและความถูกต้องของกระบวนการทางการเงินของคณะ

ตารางที่ 4.6 ผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวม	คะแนน	ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ (%)	Mean	S.D.
ความพึงพอใจต่อระบบการ เบิกจ่ายโดยรวม	1	2	5.41	4.32	1.08
	2	0	0.00		
	3	5	13.51		
	4	7	18.92		
	5	23	62.16		
ความเชื่อมั่นในระบบการเงิน ของคณะ	1	0	0.00	4.51	0.90
	2	2	5.41		
	3	4	10.81		
	4	4	10.81		
	5	27	72.97		
ความเต็มใจที่จะใช้บริการ เบิกจ่ายในอนาคต	1	0	0.00	4.57	0.73
	2	0	0.00		
	3	5	13.51		
	4	6	16.22		
	5	26	70.27		

ในส่วนของ ความเต็มใจที่จะใช้บริการเบิกจ่ายในอนาคต ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านนี้คือ 4.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 โดยมีผู้ตอบร้อยละ 70.27 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 16.22 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก สะท้อนถึงทัศนคติในเชิงบวกที่ผู้ตอบมีต่อระบบการเบิกจ่าย และความพร้อมที่จะใช้บริการอย่างต่อเนื่องในอนาคต

ด้านความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.32–4.57 อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับความนิยมสูงสุดคือ ความเต็มใจที่จะใช้บริการเบิกจ่ายในอนาคต ซึ่งสะท้อนว่าผู้ตอบมีความเชื่อมั่นและมีทัศนคติในเชิงบวกต่อระบบการเงินของคณะ ในขณะที่ข้อ ความพึงพอใจต่อระบบการเบิกจ่ายโดยรวม แม้จะอยู่ในเกณฑ์สูง แต่ยังคงมีความเห็นที่หลากหลาย แสดงว่ามีบางส่วนที่ยังพบประสบการณ์ที่ไม่สม่ำเสมอ ซึ่งอาจนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น

4.3 แบบสอบถามปลายเปิด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ การใช้เวลานานในการดำเนินการเบิกจ่าย คิดเป็นร้อยละ 62.16 รองลงมาคือ ขั้นตอนซับซ้อน ร้อยละ 16.22 ส่วนปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ เอกสารไม่ชัดเจน และการสื่อสารไม่ชัดเจน ซึ่งมีร้อยละใกล้เคียงกัน (8.11%) ขณะที่ผู้ตอบบางส่วน ร้อยละ 5.41 ระบุว่า ไม่พบปัญหา หรือ ไม่มีปัญหา แสดงว่าปัญหาหลักที่สะท้อนออกมาชัดเจนคือ ความล่าช้าและความยุ่งยากของกระบวนการเบิกจ่าย

ตารางที่ 4.7 ปัญหาในการเบิกจ่าย

ประเด็นปัญหา	จำนวนครั้งที่พบ	ร้อยละ (%)
ใช้เวลานาน	23	62.16
ขั้นตอนซับซ้อน	6	16.22
เอกสารไม่ชัดเจน	3	8.11
การสื่อสารไม่ชัดเจน	3	8.11
ไม่พบปัญหา/ไม่มีปัญหา	2	5.41

จากการรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้ตอบดังแสดงในตารางที่ 4.8 พบประเด็นสำคัญที่สะท้อนถึงความต้องการปรับปรุงระบบการเบิกจ่าย ดังนี้

ด้านการเงินและเอกสาร มีข้อเรียกร้องให้ค่าสอนออกเดือนต่อเดือนอย่างสม่ำเสมอ และให้ข้อมูลการเบิกตรงกับรายชื่อนักศึกษา พร้อมทั้งควรมีคู่มือและสื่อประกอบที่เข้าใจง่าย กระชับ และใช้ตัวอย่างช่วยอธิบาย รวมถึงการลดการใช้กระดาษและขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เช่น ตารางสอน

ด้านความรวดเร็วของกระบวนการ หลายความคิดเห็นสะท้อนว่าควรปรับปรุงความรวดเร็วในการดำเนินงาน ลดความล่าช้า และเร่งรัดขั้นตอนการเบิกจ่ายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านคุณภาพโดยรวม ผู้ตอบบางส่วนให้ความเห็นเชิงบวกว่า ระบบโดยรวมดีอยู่แล้ว และควรพัฒนาต่อเนื่องเพื่อให้ดียิ่งขึ้น ขณะเดียวกันบางท่านระบุว่าไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพราะพึงพอใจกับระบบที่เป็นอยู่แล้ว

ข้อคิดเห็นเชิงบวก หลายความเห็นชื่นชมการทำงาน เช่น “ดีและรวดเร็วค่ะ” “ดีมากอยู่แล้วครับ” แสดงถึงความเชื่อมั่นในระบบและความพึงพอใจที่มีอยู่ในระดับที่ดี

แม้ว่าระบบโดยรวมได้รับการประเมินว่า “ดีและรวดเร็ว” แต่ก็ยังมีข้อเสนอแนะให้ ลดขั้นตอน เพิ่มความชัดเจน และเร่งรัดความเร็ว เพื่อให้ระบบการเบิกจ่ายมีความมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 4.8 ข้อเสนอแนะ

รายละเอียดข้อเสนอแนะ
- คาสอนควรออก เดือนต่อเดือน - รายชื่อ นศ. ที่สอนกับที่เบิกควรตรงกัน - ทำคู่มือและสื่อประกอบที่ ง่าย สั้น เน้นตัวอย่าง เพื่อความเข้าใจ - ควร ลดขั้นตอนและการใช้กระดาษ เช่น ตารางสอน - ควรปรับปรุงความ รวดเร็วในการเบิกจ่าย - การทำเรื่องล่าช้าควรเร่งรัดให้เร็วขึ้น - โดยรวมดีอยู่แล้ว แต่สามารถพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น - บางท่านให้ความเห็นว่า ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพราะระบบดีอยู่แล้ว - มีทั้งความเห็นเชิงบวก เช่น “ดีและรวดเร็วค่ะ” “ดีมากอยู่แล้วครับ”

บทที่ 5

สรุปผลงานวิจัย

5.1 สรุปผลงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษและค่าสอนเกินภาระงานสอนของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอาจารย์จำนวน 37 คน ผ่านแบบสอบถามทั้งแบบปิดและแบบปลายเปิด

ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 50 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับปริญญาโท และมีประสบการณ์การสอนมากกว่า 10 ปี รวมทั้งมีการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษเป็นประจำทุกภาคเรียน

2. ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน: ผู้ตอบส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับสูง โดยเฉพาะความชัดเจนของขั้นตอนและความถูกต้องของเอกสาร แต่ยังมีข้อสังเกตเรื่องความรวดเร็วในการดำเนินการ

ด้านบุคลากรและการให้บริการ: ได้รับคะแนนสูงที่สุด สะท้อนถึงความพร้อม ความเป็นมิตร และความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่

ด้านการสื่อสารและข้อมูล: อยู่ในระดับพึงพอใจสูง จุดแข็งคือความสะดวกของช่องทางการสื่อสารและความเข้าใจง่ายของข้อมูล ขณะที่การติดตามสถานะการเบิกจ่ายยังควรพัฒนา

ด้านความยุติธรรมและโปร่งใส: ได้รับการประเมินในระดับสูง โดยเฉพาะความโปร่งใสในการตรวจสอบขั้นตอนและเอกสาร แม้ยังมีข้อกังวลเรื่องความเท่าเทียมและการจัดการข้อร้องเรียน

ความพึงพอใจโดยรวม: อยู่ในเกณฑ์สูง โดยผู้ตอบส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในระบบการเงินของคณะและมีความเต็มใจที่จะใช้บริการในอนาคตอย่างต่อเนื่อง

3. ปัญหาที่พบ

ปัญหาหลักคือความล่าช้าในการดำเนินการเบิกจ่าย รองลงมาคือขั้นตอนที่ซับซ้อน และความไม่ชัดเจนของเอกสารและการสื่อสาร

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบเสนอให้ปรับปรุงระบบโดยการทำให้ค่าสอนออกเดือนต่อเดือน ตรวจสอบรายชื่อผู้สอนให้ตรงกับกรเบิก จัดทำคู่มือที่เข้าใจง่าย ลดการใช้เอกสารและขั้นตอนที่ไม่จำเป็น รวมทั้งปรับปรุงความเร็วในการดำเนินการ ขณะเดียวกันยังมีความคิดเห็นเชิงบวกที่ชื่นชมการทำงานของเจ้าหน้าที่และมองว่าระบบโดยรวมมีผลดีและรวดเร็ว

จากผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าระบบการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษและค่าสอนเกินภาระงานสอนของคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แต่ยังคงมีข้อจำกัดบางประการในด้านความเร็วและความซับซ้อนของขั้นตอน สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติได้ดังนี้

ในเชิงนโยบาย ควรกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการจัดให้มีการเบิกจ่ายค่าสอนเป็นรายเดือนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงินและลดความกังวลของบุคลากร ควบคู่กับการทบทวนระเบียบที่ซับซ้อนและสนับสนุนการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนเอกสารกระดาษ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างคล่องตัวและทันสมัย อีกทั้งควรเน้นการสร้างมาตรฐานด้านความโปร่งใส โดยจัดให้มีระบบตรวจสอบและติดตามสถานะการเบิกจ่ายที่บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ง่าย อันจะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อระบบของคณะ ในขณะเดียวกัน ควรมีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

ในเชิงปฏิบัติ ควรปรับปรุงขั้นตอนการเบิกจ่ายโดยจัดทำคู่มือปฏิบัติที่มีเนื้อหากระชับ เข้าใจง่าย และมีตัวอย่างประกอบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว พร้อมทั้งพัฒนาระบบติดตามสถานะการเบิกจ่ายแบบออนไลน์ที่สามารถตรวจสอบได้แบบ Real-time และมีการแจ้งเตือนเมื่อเกิดความล่าช้า ทั้งนี้ควรกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน เพื่อเร่งรัดกระบวนการ นอกจากนี้ การสื่อสารภายในควรมีความชัดเจนและทันเวลา โดยใช้ช่องทางที่หลากหลาย เช่น ไลน์กลุ่มหรืออีเมลแจ้งเตือน เพื่อสร้างความเข้าใจตรงกันและลดความผิดพลาด และสุดท้าย ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องในทุกภาคเรียน เพื่อเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า หากข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติเหล่านี้ถูกนำไปปรับใช้ จะช่วยทำให้ระบบการเบิกจ่ายของคณะวิศวกรรมศาสตร์มีความ รวดเร็ว โปร่งใส มีมาตรฐาน และตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรได้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในระยะยาว

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- Adams, J. S. (1965). Inequity in Social Exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). Academic Press.
- Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page Publishers.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399-432.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed.). Harper and Row.
- Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 5-55.
- Kerlinger, F. N. (1973). *Foundations of Behavioral Research*. Holt, Rinehart and Winston.
- Oppenheim, A. N. (1992). *Questionnaire Design, Interviewing and Attitude Measurement*. Pinter Publishers.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. *Psychometrika*.
- Dillman, D. A. (2000). *Mail and Internet Surveys: The Tailored Design Method*. Wiley.

ประวัติผู้วิจัย



ประวัติผู้วิจัย

นางสาวธีรณานา การุณย์นวสิริ

การศึกษา

ปริญญาโท บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ปัจจุบัน

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ประวัติผู้วิจัย

นางสาวกมลวรรณ อาชวอาชานกุล

การศึกษา

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารสำนักงาน
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปัจจุบัน

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ภาคผนวก ก. การเผยแพร่งานวิจัย

