

การให้บริการด้านการเงินของผู้รับบริการด้านการเงินของสำนักงานส่งเสริม
การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร
The Given Order Money Services for Receive to be Money in Nonformal
Education and Informormal Education Constribution Office, Bangkok
Metropolitan Administration

กนกพร อัสวเตชานนท์¹ วรพจน์ มูรพันธุ์²
Karnogphon Ussawatachanon¹, Vovapog Moorapun²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อให้ทราบระดับการให้บริการด้านการเงินของผู้รับบริการของสำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการด้านการเงินของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรทำงานด้านการเงินของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ได้กลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางเครชีและมอแกน จำนวน 88 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าแบ่งเป็น 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.81 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าที่ t-test และ One Way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า

1. การให้บริการด้านการเงินของผู้รับบริการด้านการเงินของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานครโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทำให้บริการแก่ผู้รับบริการด้านการเงินของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานครตามเพศ พิจารณาโดยรวมพบว่าระดับการให้บริการด้านการเงินอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$) ($\bar{x} = 3.85$) พิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรให้บริการเพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($P < .05$) ส่วนด้านการอำนวยความสะดวก เพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($P < .01$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้านการเงินของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร พิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) ($\bar{x} = 3.91$) พิจารณารายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการกับด้านอื่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($P < .05$) ส่วนด้านการอำนวยความสะดวกกับด้านอื่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($P < .01$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนครราชสีมา

²รองศาสตราจารย์ คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

4. ตำแหน่งแตกต่างกันการให้บริการการเงินของผู้รับบริการด้านการเงินของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จำแนกตามตำแหน่งพบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกันพิจารณาทางด้านพบว่าด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ และด้านอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

5. ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันการให้บริการการเงินของผู้รับบริการด้านการเงินของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันพิจารณาทางด้านพบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการ อำนวยความสะดวกแตกต่างกันกับด้านสถานที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ การให้บริการการเงิน การศึกษาตามอัธยาศัย การส่งเสริม

ABSTRACT

The purpose of this Research study were to 1) The Given order money service for receive to be service money in nonformal Education and informal Education Contribution office, Bangkok Metropolistan Administration 2) A comparison of the Given order money service for receive to be service money of Nonformal Education and informal Education in metropolitan consideration of the Gender Education Level Position and work Experiences.

The Sample of this Rescarch Consisted of the 88 personnel in Nonformal Education by Krejeie and Mogan instrument used for data collection was a 5 rating scale questionnaires with alpha coefficient reliability of the 0.81. The Statistical us of data analyses were to Percentage, mean, standard deviation, t-test and One Way ANOVA.

The Research Result of the fiending were as follows:

1. The Given order money service for service to be service money of Nonformal Education and informal Education in Bangkok Metropolistan Administration as a whole at a high Level Consideration as aspect in a high Level.

2. Analyses comparison the Given order money service for receive to be service money in Nonforml Education and informal Education consideration of the gender the consideration as a whole at high Level ($\bar{x} = 3.95$) ($\bar{x} = 3.85$) consideration as aspect Personal Male and Female analyses management of Facilitator the significant statistical different at .05 Level consideration of the Faecility Male and Female significant statistical different at .01 accordance of Hypothesis.

3. Analyses comparison the Given order money service for service to be service money in nonformal Education and informal Education consideration of the as a whole at high Level ($\bar{x} = 3.88$) ($\bar{x} = 3.91$) The Consideration as aspect for Personal sesvice order money with other the significant statistical different at .05 Level as aspect for Facilitator significant statistical different at .01 Level accordance of Hypothesis.

4. The Position difference for Given order money service in nonformal Education and informal education consideration of the position as a whole at not difference the consideration as aspect for given service personnel at Location and Facilitator not difference.

5. work Experience different of given order money service for service to be service money in Nonformal education and informal education the consideration of work experience as a whole not difference. The consideration as a aspect given service Personal service Facilitator Significant statistical difference at .05 Level.

Keywords : Money Service, Informal Education, Contribution

ภูมิหลัง

การปฏิรูประบบราชการเป็นงานสำคัญของประเทศ ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยได้ให้ความสนใจและดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยตลอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะปัจจุบันที่ประเทศกำลังพัฒนาสู่ความเป็นสากลและก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในปีพุทธศักราช 2558 การปฏิรูประบบราชการนับเป็นภารกิจที่รัฐบาลต้องดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน โดยที่การปฏิรูประบบราชการ คือ การเปลี่ยนแปลงระบบราชการอย่างขนานใหญ่ในทุกด้าน ตั้งแต่บทบาทหน้าที่ โครงสร้างหน่วยงาน โครงสร้างอำนาจหน้าที่ ระบบและ วิธีทำงาน ระบบบริหารงาน กฎระเบียบ วัฒนธรรม ค่านิยม และอื่นๆ อีกมาก ที่จะทำให้ระบบราชการเป็นระบบที่สร้างสรรค์ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เชื้อต่อการพัฒนาประเทศและสร้างความผาสุกให้แก่สังคมโดยรวม

การปฏิรูประบบราชการในส่วนของโครงสร้างองค์กร และระบบการบริหารงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถ และสร้างประสิทธิภาพโดยรวมของหน่วยงานราชการ การนำบริการที่ดีมีคุณภาพ มาสู่ประชาชนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารราชการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของส่วนรวม และการพัฒนาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนและสังคมต่อระบบราชการ การปรับบทบาท ภารกิจและโครงสร้างส่วนราชการ เป็นกระบวนการหนึ่งของการปฏิรูประบบราชการ เพื่อขจัดความซ้ำซ้อน และเป็นเอกภาพ สอดรับกับแนวนโยบายของรัฐบาลและสถานการณ์ที่เป็นอยู่ การปรับบทบาท ภารกิจและ

โครงสร้างส่วนราชการใหม่เพื่อให้ระบบราชการสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (อารีรัตน์ เพชรสุวรรณ, 2546, หน้า 5)

ในระบบการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการหรือการบริหารธุรกิจ จุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และพัฒนาอยู่เสมอ ซึ่งการบริหารงานนอกจากจะขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถของผู้บริหารของหน่วยงานแล้วในการบริหารงานทุกอย่างจำเป็นต้องอาศัยสิ่งต่างๆ หลายอย่างมาประกอบกัน จึงจะทำให้ทำงานดำเนินไปด้วยดีและบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ บรรดาสิ่งต่างๆ ที่นำมาใช้นั้น เรียกว่า “ทรัพยากรการบริหาร” ถ้านำไปใช้ในการบริหารงานใด เรียกว่า ทรัพยากรการบริหารงานนั้น เช่น นำไปใช้ในการบริหารการศึกษา เรียกว่า ทรัพยากรการบริหารการศึกษา เป็นต้น ซึ่งการบริหารงานแต่การเงินมีความสำคัญต่อการบริหารในองค์กร และปัญหาการบริการด้านการเงินแก่ผู้รับบริการจึงสำคัญที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มารับบริการงานการเงินในสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานครว่ามากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้อมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานการเงินให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น และทราบว่า การดำเนินงานการเงินสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ที่ใช้บริการงานการเงินของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานครมากน้อยเพียงใด ตลอดจนนำ

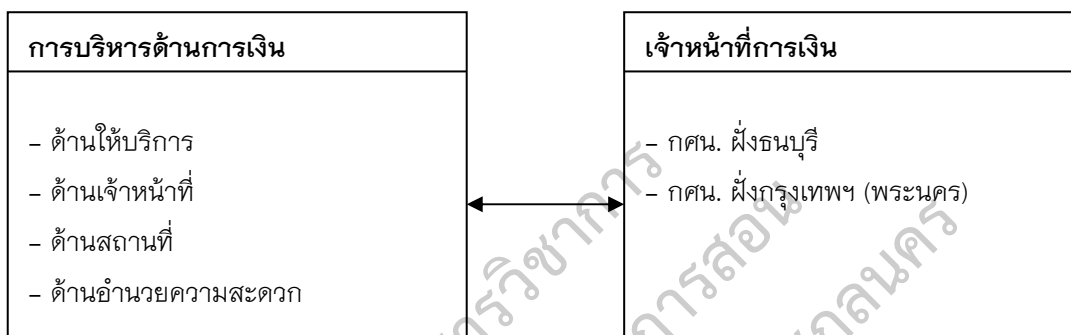
ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้มาใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนการบริหารจัดการในภาพรวมของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร อันจะนำไปสู่การพัฒนาต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบระดับการให้บริการด้านการเงินของผู้รับบริการด้านการเงินของ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการด้านการเงินของผู้รับบริการด้านการเงินของ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพประกอบ กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรทำงานด้านการเงินในศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2557 จำนวน 88 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่บุคลากรด้านการเงิน ได้จากการสุ่มแบบเจาะจงได้จำนวน เท่ากับ 88 คน
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. ทดสอบค่าที่ t-test
5. One Way ANOVA

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจมีผล ปรากฏดังนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานการเงินของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนก ความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ส่วนด้านการให้บริการมีความพึงพอใจ

รองลงมา ส่วนอีก 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ ของข้าราชการและบุคลากร หน่วยงานในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานการเงิน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร แสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของงานการเงิน มากที่สุดในด้านสถานที่ ควรขยายพื้นที่เก็บเอกสารและแยกให้เป็นสัดส่วนและเป็นระเบียบ เพื่อให้บรรยากาศในการทำงานปลอดโปร่ง ไม่อึดอัด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ควรมีความเป็นกันเองมากขึ้นด้านการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ และให้ความร่วมมือในการให้บริการมากขึ้น และด้านการอำนวยความสะดวก ควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวกขณะที่รับบริการ รวมทั้งควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำรวมทั้งแผนพับชี้แจงขั้นตอนการติดต่องาน และจัดป้ายประกาศต่างๆ ให้ชัดเจน

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการเงินในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ อยู่ในระดับมากตามลำดับ เป็นผลเนื่องจากมี การพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานภาครัฐตามแนวทางของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยมีการปรับระบบการทำงานของภาคราชการเพื่อให้การทำงานมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และสามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้ส่วนราชการต่างๆ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานไม่ว่าจะเป็น ด้านบุคลากร หรือกระบวนการในการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการ

บริหารภาครัฐแนวใหม่ และจากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีการแต่งกายที่สุภาพสะอาดเรียบร้อยและกระบวนการในการให้บริการอย่างเป็นระบบ รวมถึงด้านของสถานที่ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการและมีบรรยากาศที่ปลอดโปร่ง และด้านการอำนวยความสะดวก จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ เช่น เอกสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการรับบริการ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกในขณะที่รับบริการและรอรับบริการ

จากผลการวิจัย เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านจะแตกต่างกันไป ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานการเงินของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานครด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการปฏิรูประบบราชการ จึงมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบ วิธี ขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และสามารถตอบสนอง ความต้องการของส่วนรวมได้ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานการเงินอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของปิยะดวงใจ สุวรรณงาม (2545, หน้า 64) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตจังหวัดตราขบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพให้บริการโทรศัพท์โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันทุกด้าน นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับ ธนาธร เจริญจิตต์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์ในจังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อแยกวิเคราะห์ความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ระดับ

ความพึงพอใจในคุณภาพให้บริการโทรศัพท์แต่ละด้าน จำแนกตามอายุไม่แตกต่างกัน ยังสอดคล้องกับ อารีรัตน์ เพชรสุวรรณ (2546, หน้า 82) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อให้บริการของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ด้วยศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรุงเทพมหานคร พบว่า ตำแหน่ง/ระดับ ของข้าราชการที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการ และประสบการณ์ในการทำงานของข้าราชการที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการให้บริการให้บริการของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ด้วยศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานการเงินของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความชื่นชอบ และพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของงานการเงิน จากการการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ความเป็นมิตร อัธยาศัยดีและมีมนุษยสัมพันธ์ ให้บริการที่เป็นกันเอง มีวาจาสุภาพอ่อนน้อม มีความซื่อสัตย์ บริการด้วยความเสมอภาค ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอบอุ่นใจเมื่อมาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิวัฒน์ โปธิเจริญ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรมการปกครองศึกษาเฉพาะกรณีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรมการปกครองไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอาชีพ และระดับการศึกษาทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรมการปกครองแตกต่างกัน

ด้านสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานการเงินของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า สถานที่การให้บริการสถานที่สามารถติดต่อได้ง่าย มีป้ายประกาศบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีแสงสว่างเพียงพอ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และบรรยากาศปลอดโปร่ง ไม่อึดอัด

ด้านการอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานการเงินของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รวมถึงได้รับการบริการอย่างครบวงจร สามารถ มาครั้งเดียวและได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังมีความสะดวกต่อการกรอกเอกสารได้อย่างรวดเร็วและมีการประชาสัมพันธ์รวมถึงมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและดูแลอย่างทั่วถึงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เลขณา เกษไตรกุล (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาห้วยขวาง ซึ่งได้ศึกษาการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ด้านสถานที่ ประกอบการด้านการให้บริการ ด้านความสะดวกด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาห้วยขวางในภาพรวมแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ จีรภา ลิ้มจารึก (2542, หน้า 108) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดกลางและสำรวจ

ความต้องการในการบริการเชิงพาณิชย์ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของหอสมุดกลาง มีความพึงพอใจในด้านบุคลากร เรื่องของการแตกต่างมนุษย์สัมพันธ์และความกระตือรือร้นในการบริการอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามผลการวิจัยของ จามรี สิงห์ทองอนันต์ (2540, หน้า 147-148) ที่ทำการศึกษารื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในด้านงานบริหารและธุรการด้านงานการเงินด้านงานนโยบายและแผนด้านงานมาตรฐานการศึกษาและด้านงานบริการวิชาการ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัย ดร.ณิ ดงสุวรรณ (2542) ได้ทำการศึกษารื่องความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญสำนักงานบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าสภาพแวดล้อมที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย การจัดสถานที่ป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายประกาศข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน โดยผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และวีระชัย สมิต (2546) ได้ทำการศึกษารื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลยานนาวา พบว่า ประชาชนมาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลยานนาวา อยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส เวลาที่มาใช้บริการ และภูมิภาคแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษารื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการเงินในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน และควรมีการพัฒนา

และรักษาระดับการให้บริการให้อยู่ในระดับดีและควรมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เพิ่มมากขึ้น

1. ด้านการให้บริการควรให้บริการด้วยความเป็นธรรมตามลำดับก่อนหลังที่มาใช้บริการ และควรให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาต่างๆ รวมถึงการการปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติ และเพิ่มความพร้อม และความทันสมัยของรูปแบบการให้บริการให้เพิ่มมากขึ้น

2. ด้านของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการ ควรให้บุคลากรให้บริการที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานการเงินสามารถให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาให้ได้

3. ด้านสถานที่ ควรมีการปรับปรุงจัดให้มีที่นั่งพักผ่อนสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ และจัดเก็บเอกสารที่มีมากมายให้เป็นระเบียบไม่ให้เกิดความวุ่นวาย จะทำให้สถานที่ดูไม่แออัด คับแคบ บรรยากาศปลอดโปร่ง ควรจัดทำป้ายประกาศบอกขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจน และจัดทำทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมจะได้มีความสะดวกในการติดต่อมากขึ้น

4. ด้านการอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีเอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการรับบริการ จัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกขณะที่รับบริการ และควรจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการกรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ

5. ควรศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการให้บริการของงานการเงินของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร

6. ควรเปรียบเทียบความการบริการด้านการเงินของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการให้บริการของ กองการเงินและบัญชี ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร โดยการแยกตามพื้นที่ เพื่อเพิ่มความสามารถในการให้บริการอย่างครอบคลุมและทั่วถึง

7. ควรศึกษาการให้บริการด้านการเงินของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควบคู่ไปกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เพื่อสามารถนำข้อมูลทั้งสองส่วนมาปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จามรี สิงห์ทองอนันต์. (2542). การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยรามคำแหง.
- จิรภา ลิ้มะจารึก. (2543). ทักษะของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดกลางและสำรวจความต้องการในการบริการเชิงพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดรุณี คงสุวรรณ. (2542). ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธนาธร เจริญจิตต์. (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์ในจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- นิวัฒน์ โพธิเจริญ. (2546). ทฤษฎีความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ: ดำรงชัยการพิมพ์.
- ปิยะดวงใจ สุวรรณงาม. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตจังหวัดราชบุรี. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- วีระชัย สมิต. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลยานาท. ปริญญาโท ปร.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เลขณา เกษไตรกุล. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาห้วยขวาง. ปริญญาโท ปร.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อารีรัตน์ เพชรสุวรรณ. (2546). ความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อการให้บริการของการบริหารงาน ภาครัฐแนวใหม่ ด้วยศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.