



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)
เรื่อง

ความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของ
คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Employee Satisfaction with financial and parcel management of
Faculty of Agricultural Technology at Rajabhat Maha Sarakham
University

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จิราภรณ์ ทองสมบูรณ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2560)



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

ความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของ

คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Employee Satisfaction with financial and parcel management of
Faculty of Agricultural Technology at Rajabhat Maha Sarakham
University

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จิราภรณ์ ทองสมบูรณ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2560)

กิตติกรรมประกาศ

ผู้จัดทำวิจัยขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ แก่นจันทร์ และ อาจารย์ พุทธชาติ อิ่มใจ ที่ให้คำปรึกษาช่วยเหลือ สนับสนุน แนะนำแนวทางในการวางแผนการศึกษา ตลอดจนการทำงานวิจัย ซึ่งข้อบกพร่องต่าง ๆ จนกระทั่งงานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และ ยังให้แนวคิดที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างมาก และขอขอบคุณ คณะเทคโนโลยีการเกษตร และ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย และให้ความอนุเคราะห์สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้เป็นประโยชน์ตลอดจนงานวิจัยครั้งนี้เสร็จสิ้นอย่าง สมบูรณ์

จิราภรณ์ ทองสมบูรณ์

2562



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของ
คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัย : จิราภรณ์ ทองสมบูรณ์

หน่วยงาน : คณะเทคโนโลยีการเกษตร

ปีที่ได้รับทุน : 2560

ปีที่แล้วเสร็จ : 2562

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของ คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และ 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ ของ คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ให้ดียิ่งขึ้น โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ อาจารย์ และพนักงานสายสนับสนุน คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 61 คน สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความ เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าความถี่ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริหาร จัดการด้านการเงินและพัสดุ ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการงาน การเงินและพัสดุ ($\bar{X} = 4.07$) และรองลงมาคือ ด้านความถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ ตรงตาม ระเบียบข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.03$) การศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนว ทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ให้ดียิ่งขึ้น พบว่า 1) ด้านความถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ ตาม ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ควรมีจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่ถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ เผยแพร่ (ความถี่ 13) รองลงมา คือ ควรมีการอบรมอาจารย์ ให้ทราบเรื่องระเบียบงาน ดานการเงินและพัสดุ (ความถี่ 12) และควรมีการอบรมบุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านการเงินและพัสดุ อย่างต่อเนื่อง (ความถี่ 8) ตามลำดับ และ 2) ด้านการให้บริการงานการเงินและพัสดุ พบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกท่านทราบ หากมีการเปลี่ยนแปลง ระเบียบ ข้อบังคับ หรือ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ความถี่ 15) และควรมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (ความถี่ 10)

Title Employee Satisfaction with financial and parcel management of Faculty of Agricultural Technology at Rajabhat Maha Sarakham University

Research : Jiraporn Tongsomboon

Organization : Agricultural Technology

Year of Grant : 2560

Research Completed : 2562

ABSTRACT

Satisfaction of finance and supplies administration of Agricultural Technology faculty, Rajabhat Maha Sarakham University was studied. 1) To study the satisfaction in financial and parcel management of the Faculty of Agricultural Technology Rajabhat Maha Sarakham University. And 2) To study the recommendations for the development of financial and parcel management systems Of the Faculty of Agricultural Technology Rajabhat Maha Sarakham University Better. With a target group of teachers and support staff Faculty of Agricultural Technology, 61 people. The statistics used in data analysis are descriptive statistics consisting of Percentage, Mean, Standard Deviation and Frequency. Found level of satisfaction in financial and parcel management Of the Faculty of Agricultural Technology Rajabhat Maha Sarakham University The overall picture is at a high level ($\bar{X} = 4.05$). When considering each aspect sort the average from descending. Found the highest satisfaction in financial and parcel management is financial and parcel service ($\bar{X} = 4.07$). And followed by Accuracy Have expertise Meet regulations Or related laws ($\bar{X} = 4.03$). The study of recommendations on the development of financial and parcel management systems Of the Faculty of Agricultural Technology Rajabhat Maha Sarakham University Better. Found 1) Accuracy Have expertise in accordance with relevant regulations and laws. Should have a working procedure That is in accordance with regulations, published (frequency 13). Followed by a teacher training To know about regulations, financial and parcel work (frequency 12). And there should be continuous training of personnel in charge of finance and supplies (frequency 8). And 2) the provision of financial and parcel services. It should be noted that all personnel should be publicized. If there is a change in regulations or related laws (frequency 15). And should have a clear operating period (frequency 10).

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

คณะเทคโนโลยีการเกษตร เป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีบทบาทหน้าที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ มีหน้าที่หลักในการผลิตบัณฑิตและพัฒนาคนทางด้านเทคโนโลยีการเกษตรและวิทยาศาสตร์การเกษตรที่มีคุณภาพสู่สังคม ประสานงานแสวงหา และสร้างความร่วมมือกับนักวิชาการตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิสาขาต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งคณะเทคโนโลยีการเกษตรได้ผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาชีพต่างๆ ทั้งในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท ออกไปปรับใช้และพัฒนาประเทศในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก ซึ่งได้รับการจัดสรรงบประมาณจากมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นจำนวนหลายล้านบาท เพื่อใช้ในการบริหารจัดการคณะเทคโนโลยีการเกษตรตามภารกิจหลัก ทั้ง 4 ด้าน คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งคณะเทคโนโลยีการเกษตรได้อาศัยอำนาจในการบริหารจัดการที่ได้รับมอบหมายจากอธิการบดี ได้แบ่งกลุ่มงานภายในคณะเทคโนโลยีการเกษตรออกเป็น 1 สำนักงาน แบ่งเป็น 4 กลุ่มงาน เพื่อการบริหารจัดการที่ดี คือ กลุ่มงานอำนวยการ กลุ่มงานพัฒนานักศึกษา กลุ่มงานบริการการศึกษา และกลุ่มงานการเงินและพัสดุ โดยปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจของคณะฯ คือ (1) ผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาด้านเทคโนโลยีการเกษตรที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณภาพมาตรฐานตามความต้องการของสังคม มีคุณธรรมจริยธรรม และมีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ รู้คุณค่าและวิถีจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสามารถนำความรู้ไปพัฒนาตนเองและท้องถิ่น (2) ผลิตผลงานวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีการเกษตรที่เหมาะสมต่อการพัฒนาท้องถิ่นและสังคม (3) ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรทางด้านเทคโนโลยีการเกษตรที่ทันสมัย มีคุณภาพมาตรฐานตามการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศ (4) บริการวิชาการและพัฒนาวิชาชีพที่หลากหลายในท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (5) ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (6) ประสานความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยต่างๆ องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนทั้งภายในและภายนอกประเทศ (7) นำระบบและกลไกการประกันคุณภาพมาใช้ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีการเกษตร เป็นฝ่ายสนับสนุนพันธกิจของคณะฯ และมีหน้าที่บริหารจัดการงานด้านต่างๆ คือ (1) ให้บริการและสนับสนุนงานวิชาการ งานวิจัย งานบริการวิชาการ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและกิจกรรมต่าง ๆ แก่นักศึกษา อาจารย์ ตลอดจนบุคลากรหน่วยงานภายในภายนอกมหาวิทยาลัย (2) ส่งเสริมและสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (3) จัดวางระบบกลไกให้หน่วยงานเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุน ทำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันทั่วทั้งองค์กรอย่าง

ต่อเนื่อง (4) ให้บริการการจัดการวัสดุ ครุภัณฑ์ให้เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ สำนักงานคณบดี (5) เป็นหน่วยงานกลาง ทำหน้าที่ประสานงานให้บุคคล หน่วยงานภายนอก มหาวิทยาลัยเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทาง บริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพ รวมถึงติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานตามภารกิจ (6) จัดทำแผนการดำเนินงานและพัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานติดตามรายงานผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษาและรอบ ปีงบประมาณ ทำการปรับปรุงและพัฒนางานประกันคุณภาพภายในของคณะอย่างต่อเนื่อง เพื่อการ รับรองจากหน่วยงานภายนอก (7) ดำเนินการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของนักศึกษา อาจารย์ ให้บุคลากรภายในภายนอกมหาวิทยาลัยรับทราบอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

จากสภาพการทำงานในปัจจุบันดังที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น พบว่าปัญหาหลักที่พบการทำงานอยู่เสมอ คือ การบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ ซึ่งเกิดจากหลายสาเหตุ ทั้งด้านระบบการ เบิกจ่ายการเงินและพัสดุโดยการใช้โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ (MIS) ล่าช้า สาเหตุเกิดจากโปรแกรมมีปัญหาด้านการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ระบบการจัดส่งเอกสารข้อมูลข่าวสารจากส่วนกลางทำให้การทำงานระดับคณะมีความล่าช้าในการดำเนินการเบิกจ่าย และอีกประการคือ ผู้รับบริการยังไม่มี ความเข้าใจในระบบเอกสารที่ใช้ในการเบิกจ่าย ซึ่งทำให้เอกสารที่ใช้ในการเข้าระบบการเบิกจ่ายไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน ก่อให้เกิดความล่าช้าในการเบิกจ่าย

ดังนั้น ในการแก้ไขปัญหาคณะการบริหารจัดการสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีการเกษตร สามารถทำได้โดยการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ คณะเทคโนโลยีการเกษตร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและการยกระดับการบริหารจัดการคณะเทคโนโลยีการเกษตรที่ดีและมี ประสิทธิภาพ จะช่วยทำให้งานดีขึ้น ในด้านการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุเป็นไปตาม แผนการปฏิบัติราชการ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และยังสามารถคล้องกับยุทธศาสตร์ของคณะ เทคโนโลยีการเกษตร และยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ฉบับที่ 12 ประเด็น ยุทธศาสตร์ที่ 7 พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีสู่การกำกับดูแลตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ จึงนำการวิจัย ความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มาใช้ จะช่วยทำให้คณะเทคโนโลยีการเกษตร สามารถแก้ไขปัญหาคณะการบริหารจัดการด้านการเงินและ พักสุได้อย่างเป็นระบบและครบวงจร นอกจากนี้ยังจะทำให้คณะเทคโนโลยีการเกษตร เป็นหน่วยงาน ต้นแบบของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของคณะ เทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการเงินและ พักสุ ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มเป้าหมายการวิจัย

บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานจัดการสำนักงานคนบตี คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 61 คน ซึ่งได้แก่

1. บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 44 คน
2. บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 17 คน

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ตัวแปรต้น (ปัจจัยส่วนบุคคล)

- 2.2.1 เพศ
- 2.2.2 อายุ
- 2.2.3 อายุงาน
- 2.2.4 ตำแหน่ง

2.2 ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.2.1 ด้านความถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ ตรงตามระเบียบ ชั่งบ่งคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 ด้านการให้บริการงานการเงินและพัสดุ

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาระหว่างเดือน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2559 - 30 กันยายน 2560

4. สถานที่ทำการวิจัย

คณะเทคโนโลยีการเกษตรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การกำหนดสมมติฐาน

การบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุมีความสำคัญต่อการบริหารคณะเทคโนโลยีการเกษตรจริงหรือไม่

นิยามศัพท์เฉพาะ

การพัสดุ หมายถึง การจัดทำเอง การซื้อ การจ้าง การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบและควบคุมงาน การแลกเปลี่ยน การเช่า การควบคุม การจำหน่าย และการดำเนินการอื่น ๆ ที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

พัสดุ หมายถึง วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ที่กำหนดไว้ในหนังสือการจำแนกประเภทรายจ่ายตามงบประมาณของสำนักงบประมาณ หรือการจำแนกประเภทรายจ่ายตามสัญญาเงินกู้จากต่างประเทศ

การซื้อ หมายถึง การซื้อพัสดุทุกชนิดทั้งที่มีการติดตั้ง ทดลอง และบริการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ แต่ไม่รวมถึงการจัดหาพัสดุในลักษณะการจ้าง

การจ้าง หมายถึง การจ้างทำของและการรับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการ แต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของส่วนราชการตามระเบียบของกระทรวงการคลัง การรับขนในการเดินทางไปราชการตามกฎหมายว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบและควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

การจ้างที่ปรึกษา หมายถึง การจ้างบริการจากที่ปรึกษา แต่ไม่รวมถึงการจ้างออกแบบและควบคุมงานก่อสร้างอาคารด้วยเงินงบประมาณ

การจ้างออกแบบและควบคุมงาน หมายถึง การจ้างบริการจากนิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดา ที่ประกอบธุรกิจบริการด้านงานออกแบบและควบคุมงานก่อสร้างอาคารด้วยเงินงบประมาณ

เงินงบประมาณ หมายถึง งบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และเงินซึ่งส่วนราชการได้รับไว้โดยได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ไม่ต้องส่งคลังตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ แต่ไม่รวมถึงเงินกู้ และเงินช่วยเหลือ ตามระเบียบนี้

อาคาร หมายถึง สิ่งปลูกสร้างถาวรที่บุคคลอาจเข้าอยู่หรือใช้สอยได้ เช่น อาคารที่ทำกาารโรงพยาบาล โรงเรียน สนามกีฬา สถานีนำร่อง หรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน และรวมตลอดถึงสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ใช้สอยสำหรับอาคารนั้น ๆ เช่น เสาธง รั้ว ท่อระบายน้ำ หอถังน้ำ ถนน ประปาและสิ่งอื่น ๆ ซึ่งเป็นส่วนประกอบของตัวอาคาร เช่น เครื่องปรับอากาศ ลิฟต์ เฟอร์นิเจอร์ ฯลฯ

พัสดุที่ผลิตในประเทศ หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตสำเร็จรูปแล้ว โดยสถานที่ผลิตตั้งอยู่ในประเทศไทย

หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานระดับกองหรือที่มีฐานะเทียบกอง ซึ่งปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวกับการพัสดุตามท้องที่กรมกลางบริหารงานบุคคลกำหนด หรือข้าราชการอื่นซึ่งได้รับแต่งตั้งจากหัวหน้าส่วนราชการให้เป็นหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ แล้วแต่กรณี

เจ้าหน้าที่พัสดุ หมายถึง เจ้าหน้าที่ซึ่งดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการพัสดุ หรือผู้ได้รับแต่งตั้งจากหัวหน้าส่วนราชการให้มีหน้าที่หรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัสดุตามระเบียบนี้ (สำนักนายกรัฐมนตรี. 2535 : 1-2)

วิธีตกลงราคา หมายถึง การซื้อ หรือการจ้างครั้งหนึ่ง ซึ่งมีราคาไม่เกิน 100,000 บาท

วิธีสอบราคา หมายถึง การซื้อ หรือการจ้างครั้งหนึ่ง ซึ่งมีราคาเกิน 100,000 บาท แต่ไม่เกิน 2,000,000 บาท (สำนักนายกรัฐมนตรี. 2535 : 21-24)

วิธีพิเศษ หมายถึง การซื้อ หรือการจ้าง ซึ่งมีราคาเกิน 100,000 บาท ตามระเบียบข้อ 23 (1) - (8) และข้อ 24 (1) - (6) ซึ่งส่วนมากจะซื้อหรือจ้างเป็นงานเร่งด่วน หากล่าช้า อาจเสียหายแก่ทางราชการ หรือเป็นการซื้อหรือจ้างที่กระทำโดยวิธีอื่น แล้วไม่ได้ผลดี (สำนักนายกรัฐมนตรี. 2535 : 29-30)

เงินงบประมาณ หมายถึง จำนวนเงินอย่างสูงที่อนุญาตให้จ่ายหรือให้ก่อนนี้ผู้พันได้ ตามวัตถุประสงค์และภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่าย

งบดำเนินงาน หมายถึง รายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายเพื่อการบริหารงานประจำ ได้แก่ รายจ่ายที่จ่ายในลักษณะค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ และค่าสาธารณูปโภค รวมถึงรายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายจากงบรายจ่ายอื่นใดในลักษณะรายจ่ายดังกล่าว

ค่าใช้จ่าย หมายถึง รายจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการ (ยกเว้นบริการสาธารณูปโภค สื่อสารและโทรคมนาคม) รายจ่ายที่เกี่ยวกับการรับรองและพิธีการ และรายจ่ายที่เกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติราชการที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่ายอื่น ๆ รายจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการ

ค่าวัสดุ หมายถึง รายจ่ายดังต่อไปนี้ (1) รายจ่ายเพื่อจัดหาสิ่งของซึ่งโดยสภาพเมื่อใช้แล้วย่อมสิ้นเปลือง หมดไป แปรสภาพ หรือไม่คงสภาพเดิม หรือสิ่งของที่มีลักษณะคงทนถาวร และมีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดไม่เกิน 5,000 บาท รวมถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระพร้อมกัน เช่น ค่าขนส่ง ค่าภาษี ค่าประกันภัย ค่าติดตั้ง เป็นต้น

(2) รายจ่ายเพื่อจัดหาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดไม่เกิน 20,000 บาท (3) รายจ่ายเพื่อประกอบตัดแปลง ต่อเติม หรือปรับปรุง ครุภัณฑ์ที่มีวงเงินไม่เกิน 5,000 บาท ที่ดินและหรือสิ่งก่อสร้าง ที่มีวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท (4) รายจ่ายเพื่อประกอบ ตัดแปลง ต่อเติม หรือปรับปรุง ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ที่มีวงเงินไม่เกิน 5,000 บาท (5) รายจ่ายเพื่อซ่อมแซมบำรุงรักษาทรัพย์สินเพื่อให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ

ค่าสาธารณูปโภค หมายถึง รายจ่ายค่าบริการสาธารณูปโภค สื่อสารและโทรคมนาคม รวมถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระพร้อมกัน

งบลงทุน หมายถึง รายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายเพื่อการลงทุน ได้แก่ รายจ่ายที่จ่ายในลักษณะค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง รวมถึงรายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายจากงบรายจ่ายอื่นใดในลักษณะรายจ่ายดังกล่าว

ค่าครุภัณฑ์ หมายถึง (1) รายจ่ายเพื่อจัดหาสิ่งของที่มีลักษณะคงทนถาวร และมีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดเกินกว่า 5,000 บาท รวมถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระพร้อมกัน เช่น ค่าขนส่ง ค่าภาษี ค่าประกันภัย ค่าติดตั้ง เป็นต้น (2) รายจ่ายเพื่อจัดหาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดเกินกว่า 20,000 บาท (3) รายจ่ายเพื่อประกอบ ตัดแปลง ต่อเติมหรือปรับปรุงครุภัณฑ์ รวมทั้งครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่มีวงเงินเกินกว่า 5,000 บาท (4) รายจ่ายเพื่อซ่อมแซมบำรุงรักษาโครงสร้างของครุภัณฑ์ขนาดใหญ่ เช่น เครื่องบิน เครื่องจักรกลยานพาหนะ เป็นต้น ซึ่งไม่รวมถึงค่าซ่อมบำรุงปกติหรือค่าซ่อมกลาง(5) รายจ่ายเพื่อจ้างที่ปรึกษาเพื่อการจัดหาหรือปรับปรุงครุภัณฑ์ ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง หมายถึง รายจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งที่ดินและหรือ สิ่งก่อสร้าง รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ซึ่งติดตรึงกับที่ดินและหรือสิ่งก่อสร้าง เช่น อาคาร บ้านพัก สนามเด็กเล่น สนามกีฬา สนามบิน สระว่ายน้ำ สะพาน ถนน รั้ว บ่อน้ำ อ่างเก็บน้ำ เขื่อน เป็นต้น

งบเงินอุดหนุน หมายถึง รายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายเป็นค่าบำรุงหรือเพื่อช่วยเหลือ สนับสนุน การดำเนินงานของหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญหรือหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีใช้ราชการส่วนกลาง ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน สภาตำบล องค์การระหว่างประเทศ นิติบุคคล เอกชนหรือกิจการอันเป็นสาธารณประโยชน์ รวมถึงเงินอุดหนุน งบประมาณมหากษัตริย์ เงินอุดหนุนการศาสนา และรายจ่ายที่สำนักงบประมาณกำหนดให้ใช้จ่ายในงบรายจ่ายนี้ งบเงินอุดหนุนมี 2 ประเภท ได้แก่

1. เงินอุดหนุนทั่วไป หมายความว่า เงินกำหนดให้จ่ายตามวัตถุประสงค์ของรายการ เช่น ค่าบำรุงสมาชิกองค์การการอุดมศึกษาโลก ค่าบำรุงสมาชิกสหภาพวิทยุกระจายเสียงแห่งเอเชีย เงินอุดหนุนเพื่อแก้ไขปัญหาหายาเสพติด เงินอุดหนุนเพื่อบูรณะท้องถิ่น เป็นต้น

2. เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ หมายความว่า เงินที่กำหนดให้จ่ายตามวัตถุประสงค์ของรายการและตามรายละเอียดที่สำนักงานงบประมาณกำหนด เช่น รายการค่าครุภัณฑ์ หรือค่าสิ่งก่อสร้าง เป็นต้น

รายจ่ายงบเงินอุดหนุนรายการใดจะเป็นรายจ่ายประเภทเงินอุดหนุนทั่วไป หรือเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ ให้เป็นไปตามที่สำนักงานงบประมาณกำหนด

งบรายจ่ายอื่น หมายถึง รายจ่ายที่ไม่เข้าลักษณะประเภทงบรายจ่ายใดงบรายจ่ายหนึ่ง หรือรายจ่ายที่สำนักงานงบประมาณกำหนดให้ใช้จ่ายในงบรายจ่ายนี้ เช่น เงินราชการลับ เงินค่าปรับที่จ่ายคืนให้แก่ผู้ขายหรือผู้รับจ้าง ค่าจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษา วิจัย ประเมินผล หรือพัฒนาระบบต่าง ๆ ซึ่งมีใช้เพื่อการจัดหา หรือปรับปรุงครุภัณฑ์ ที่ดินและหรือสิ่งก่อสร้าง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราว ค่าใช้จ่ายสำหรับหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ (ส่วนราชการ) ค่าใช้จ่ายสำหรับกองทุน หรือเงินทุนหมุนเวียน รายจ่ายเพื่อชำระหนี้เงินกู้ (สำนักประมาณ. 2535 : 3-9)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของ คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. ได้ข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของ คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
3. ได้แนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของ คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ ดังนั้นสิ่งจูงใจจึงเป็นพื้นฐานในการกำหนดองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานมากที่สุด เพราะการทำให้บุคคลเกิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะส่งผลถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งหากบุคคลมีความพึงพอใจสูงสุดก็หมายความว่า เขามีความรู้สึกรักต่องาน ในทางบวก อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีแนวคิดพื้นฐานที่แตกต่างกัน 2 ลักษณะคือ

1. ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน เป็นแนวคิดที่ได้จากการศึกษาทางด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยเฉพาะการศึกษาทดลองที่โรงงาน ฮาวธอร์น (Howthorne) ในปี ค.ศ.1920 ในเรื่องของแสงสว่างและสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งให้เห็นว่า การเพิ่มของผลผลิตเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพอใจในการปฏิบัติงานของคนงาน ซึ่งเดวิด (Davis 1981,82) ได้กล่าวถึงแนวคิดนี้ว่า “การสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพอใจ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการสนองตอบ” (สมยศ นาวิการ 2521,155) จากแนวคิดดังกล่าว ผู้บริหารที่มุ่งจะเพิ่มผลผลิตด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ก็จะต้องพยายามจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยต่าง ๆ เช่นเงินเดือน สวัสดิการ หรือความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สามารถจะตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

2. ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ พ็อตเตอร์และโลลเลอร์ (Porter and Lowler 1967,23 อ้างถึงในกอบชัย อ้นนาค2540,9-10) ได้พัฒนารูปแบบจำลองเพื่อศึกษาเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยตั้งสมมุติฐานว่า “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น ๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทนเหมาะสมซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ”

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” โดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

อาร์ พันธ์มณี (2546 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่

ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

ประสาธ อิศรปรีดา (2547 : 300) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พลังที่เกิดจากพลังทางจิตที่มีผลไปสู่เป้าหมายที่ต้องการของมนุษย์ และเป็นพฤติกรรมไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้

แน่น้อย พงษ์สามารถ (2549 : 259) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึงท่าทีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 อย่าง คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่อยู่นอกหน้าที่การงาน

ซวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการที่จะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร(Package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการทั้งผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ 3 ลักษณะคือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทาอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มีข้อจดเครื่องหมายการค้า หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าผู้มาใช้บริการลืมถ่ายเอกสารบัตรประชาชนมา ก็ดำเนินการถ่ายเอกสารบัตรประชาชนให้โดยทันที

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิด

ทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีกและจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาค การให้บริการ จะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ เพราะว่ามีประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อยไม่สามารถเข้ามาติดต่อได้ ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

โคร์แมน (Korman, A.K., 1977 อ้างอิงในสมศักดิ์ คงเทียง และอัญชลี โพธิ์ทอง) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

1. ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ Maslow

มีแนวคิดว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการและมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป (Maslow, 1954 อ้างใน โชติช่วง ภิรมย์, 2538: 4) ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้วเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น จากความต้องการต่ำไปหาสูงตามลำดับ เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป Maslow แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน จากต่ำไปหาสูง ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ ที่จะเกิดหรืออาจเกิดแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิ เสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Security Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันอย่างมีเพื่อนพรรคพวก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

ขั้นที่ 4 ความต้องการมีชื่อเสียง เกียรติยศได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการในด้านสถานภาพ

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือตามความคาดหวังของตน

ทฤษฎีของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เพราะเนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

การบริหารจัดการ

สังคมของมนุษย์ เป็นสังคมที่มีการรวมตัวเป็นกลุ่ม หมู่เหล่า เป็นชุมชนขนาดต่าง ๆ ตั้งแต่หมู่บ้าน ตำบล เมือง และประเทศ จึงต้องมีการจัดระบบระเบียบของสังคม เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เพื่อความอยู่รอดสงบสุข และบังเกิดความก้าวหน้าในชุมชนเหล่านั้น จึงเป็นสาเหตุให้เกิด "สถาบันสังคม" และ "การบริหาร" ขึ้นมา

1. ความหมายของการบริหาร

คำศัพท์ที่ใช้ในความหมายของการบริหาร มีอยู่สองคำคือ "การบริหาร" (Administration) และ "การจัดการ" (management) การบริหาร มักจะใช้กับการบริหารกิจการสาธารณะหรือการบริหารราชการ ส่วนคำว่า การจัดการ ใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชน เราจึงเรียกผู้ที่ดำรงตำแหน่งระดับบริหารในหน่วยงานราชการว่า "ผู้บริหาร" ในขณะที่บริษัท ห้างร้าน ใช้เรียกตำแหน่งเป็น "ผู้จัดการ" เนื่องจากการศึกษาเป็นกิจการที่มุ่งประโยชน์สาธารณะ และจัดเป็นส่วนงานของทางราชการ จึงใช้เรียกชื่อผู้ดำรงตำแหน่งดังกล่าวว่า "ผู้บริหารการศึกษา" หากปฏิบัติงานเป็นหัวหน้าในสถานศึกษา เรียกว่า "ผู้บริหารสถานศึกษา" ได้มีผู้ให้คำจำกัดความหมายของ "การบริหาร" ในฐานะที่เป็นกิจกรรมชนิดหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. Peter F. Drucker : การบริหาร คือ ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น
2. Harold koontz : การบริหาร คือ การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยการอาศัยคน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นปัจจัยในการปฏิบัติงาน
3. Herbert A. simon : การบริหาร คือ กิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมมือกันดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างร่วมกัน
4. ภาวิดา ธาราศรีสุทธิและวิบูลย์ โทวณะบุตร (2542) การบริหาร หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมกันดำเนินการ เพื่อพัฒนาสมาชิกของสังคมในทุก ๆ ด้าน นับแต่บุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ เจตคติ พฤติกรรม คุณธรรม เพื่อให้มีค่านิยมตรงกันกับความต้องการของสังคม โดยกระบวนการต่าง ๆ ที่อาศัยควบคุมสิ่งแวดล้อมให้มีผลต่อบุคคลและอาศัยทรัพยากรตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสมเพื่อให้บุคคลพัฒนาไปตรงตามเป้าหมายของสังคมที่ตนดำเนินชีวิตอยู่
5. สมศักดิ์ คงเที่ยง (2542) การบริหาร หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลาย ๆ อย่างที่บุคคลร่วมกันกำหนดโดยใช้กระบวนการอย่างมีระบบ และให้ทรัพยากรตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม
6. พะยอม วงศ์สารศรี (2544) ให้ความหมายของการบริหารการศึกษาว่า หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการ เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย สามารถดำรงตนอยู่ในองค์กรของสังคมได้อย่างมีความสุข
7. ชาญชัย อาจินสมาจาร (2545) กล่าวว่า การบริหารการศึกษาเป็นการใช้อิทธิพล (Influencing) ต่อคนอีกกลุ่มหนึ่งคือ นักเรียน เพื่อให้มีความเจริญงอกงาม บรรลุสู่วัตถุประสงค์ที่ได้กำหนด โดยการใช้กลุ่มคนกลุ่มที่สอง ได้แก่ ครู ในฐานะตัวแทน (Agent) ดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
8. วิโรจน์ สารรัตน์ (2546) กล่าวถึง การบริหารว่าเป็นกระบวนการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์การ โดยอาศัยหลักการในการบริหารอย่างน้อย 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบที่จะให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สรุปได้ว่า การบริหารเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่บุคคลหลายคนร่วมมือกัน ดำเนินการอย่างมีระบบ ระเบียบ กฎเกณฑ์โดยใช้ทรัพยากร และเทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ร่วมกัน

คำว่า "ทฤษฎี" เป็นคำที่รู้จักกันแพร่หลายในวงการนักวิชาการสาขาต่าง ๆ โดย ผู้สนใจ ในทฤษฎีต่าง ๆ ได้นำทฤษฎีเข้าสู่ภาคปฏิบัติ โดยให้เหตุผลว่าทฤษฎีเปรียบได้กับดาวเหนือหรือเข็มทิศ ที่คอยบอกทิศทางให้กับชาวเรือ หรือชี้แนวทางที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน พจนานุกรมฉบับ ราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมาย "ทฤษฎี" (ทริตสะตี) ว่า หมายถึง ความเห็น การเห็น การเห็นด้วย ลักษณะที่คาดเอาตามหลักวิชาเพื่อเสริมเหตุผล และรากฐานให้แก่ปรากฏการณ์ หรือข้อมูลใน ภาคปฏิบัติ ซึ่งเกิดขึ้นอย่างมีระเบียบ นอกจากนี้ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายดังนี้

1. Good : ทฤษฎี คือ ข้อสมมติต่าง ๆ (Assumption) หรือข้อสรุปเป็นกฎเกณฑ์ (Generalization) ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากข้อสมมติทางปรัชญาและหลักการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อ ใช้เป็นเสมือนพื้นฐานของการปฏิบัติ ข้อสมมติซึ่งมาจากการสำรวจทางวิทยาศาสตร์ การค้นพบต่าง ๆ จะได้รับการประเมินผล เพื่อให้มีความเที่ยงตรงตาม หลักวิทยาศาสตร์และข้อสมมติทางปรัชญา อัน ถือได้ว่าเป็นสัญลักษณ์ของการสร้าง (Con -struction)

2. Kneller : ได้ให้ความหมายของทฤษฎีไว้ 2 ความหมาย คือ

2.1 ข้อสมมติฐานต่าง ๆ (Hypothesis) ซึ่งได้กลั่นกรองแล้วจากการสังเกตหรือ ทดลอง เช่น ในเรื่องความโน้มถ่วงของโลก

2.2 ระบบของความคิดต่าง ๆ ที่นำมาปะติดปะต่อกัน (Coherent)

3. Feigl : ทฤษฎีเป็นข้อสมมติต่าง ๆ ซึ่งมาจากกระบวนการทางตรรกวิทยา และ คณิตศาสตร์ ทำให้เกิดกฎเกณฑ์ที่ได้มาจากการสังเกตและการทดลอง

4. ธงชัย สันติวงษ์ : ทฤษฎี หมายถึง ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการรวบรวมแนวคิด และ หลักการต่าง ๆ ให้เป็นกลุ่มก้อน และสร้างเป็นทฤษฎีขึ้น ทฤษฎีใด ๆ ก็ตามที่ตั้งขึ้น มานั้น เพื่อ รวบรวมหลักการและแนวความคิดประเภทเดียวกันเอาไว้ว่าเป็นหมวดหมู่

5. เมธี ปิรันธานนท์ : ได้กล่าวถึงหน้าที่หลักของทฤษฎี มี 3 ประการ คือ การพรรณนา (Description) การอธิบาย (Explanation) และการพยากรณ์ (Prediction)

6. อีรุฒิ ประทุมณพรัตน์ : ได้กล่าวถึง ลักษณะสำคัญของทฤษฎีมีดังนี้

6.1 เป็นความคิดที่สัมพันธ์กันและกันอย่างมีระบบ

6.2 ความคิดดังกล่าวมีลักษณะ "เป็นความจริง"

6.3 ความจริงหรือความคิดนั้น สามารถเป็นตัวแทนปรากฏการณ์ หรือ พฤติกรรมที่ เกิดขึ้นได้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ทฤษฎี จึงหมายถึง การกำหนดข้อสันนิษฐาน ซึ่งได้รับมา จากวิธีการทางตรรกวิทยา วิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ ทำให้เกิดกฎเกณฑ์ที่ได้มาจากการสังเกต ค้นคว้าและการทดลอง โดยใช้เหตุผลเป็นพื้นฐานเพื่อก่อให้เกิดความ เข้าใจในความเป็นจริง และนำ ผลที่เกิดขึ้นนั้นมาใช้เป็นหลักเกณฑ์

สำหรับทฤษฎีต่าง ๆ ที่เข้ามาสู่การบริหารนั้น ได้มีผู้คิดค้นมากมาย แต่พบว่า ยังไม่มี ทฤษฎีใดที่สามารถช่วยอธิบายปรากฏการณ์ในการบริหารงานได้หมด อาจจำเป็นต้องใช้หลาย ๆ

ทฤษฎีในการแก้ปัญหาหนึ่ง หรือทฤษฎีหนึ่งซึ่งมีหลักการดีและเป็นที่ยอมรับมาก อาจไม่สามารถแก้ปัญหาเล็กน้อย หรือปัญหาใหญ่ได้เลย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของแต่ละปัญหา สภาพการณ์ของสังคม และกาลเวลาที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม คูนท์ (Koontz) ได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีหรือหลักในการบริหารงานนั้นจะดีหรือมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น ควรคำนึงถึงลักษณะของทฤษฎีในเรื่องต่อไปนี้

1. การเพิ่มประสิทธิภาพของงาน
2. การช่วยวิเคราะห์งานเพื่อปรับปรุงพัฒนา
3. การช่วยงานด้านวิจัยขององค์กรให้ก้าวหน้า
4. ตรงกับความต้องการของสังคม
5. ทันสมัยกับโลกที่กำลังพัฒนา

หลักการบริหารและวิวัฒนาการ

วิชาการบริหารได้พัฒนามาตามลำดับเริ่มจากอดีต หรือการบริหารในระยะแรก ๆ นั้น มนุษย์ยังขาดประสบการณ์การบริหาร จึงเป็นการลองผิดลองถูก การแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ยังไม่แพร่หลายและกว้างขวาง การเรียนรู้หลักการบางอย่างจึงเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเอง หรือมีการแลกเปลี่ยนกันในวงจำกัด คือ การถ่ายทอดไปยังทายาท ลูกศิษย์ หรือลูกจ้าง เป็นต้น ต่อมาการบริหารเริ่มมีความหมายชัดเจนและรัดกุมขึ้นในศตวรรษที่ 18 โดยกลุ่มนักรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งเรียกตัวเองว่า Cameralist ในประเทศเยอรมันและออสเตรีย โดยให้คำจำกัดความของคำว่า การบริหาร หมายถึง การจัดการหรือการควบคุมกิจการต่าง ๆ ของรัฐ เช่น การบริหารอาณานิคม การบริหารเกี่ยวกับกิจการภาษี การบริหารการเงินของมูลนิธิ และการบริหารอุตสาหกรรม เป็นต้น

ต่อมาปลายศตวรรษที่ 18 นักบริหารชาวสหรัฐอเมริกาที่เรียกว่า Federalist ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริหาร หมายถึง การบริหารงานของรัฐ (Public Administration) และต่อมาได้ใช้คำว่า Administration หมายถึง การบริหารเกี่ยวกับ กิจการของรัฐ ส่วนคำว่า Management หมายถึง การบริหารเกี่ยวกับภารกิจของเอกชน

ปลายศตวรรษที่ 19 และต้นศตวรรษที่ 20 อุตสาหกรรมและการค้าในยุโรปและอเมริกาได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เป็นผลมาจากได้มีการพัฒนาการผลิตสินค้าต่าง ๆ โดยเฉพาะเมื่อ Henry Ford ได้ผลิตรถยนต์โดยใช้สายพาน และนักอุตสาหกรรมอื่นได้ ผลิตสินค้าจำนวนมาก โดยคิดค้นวิธีการลดต้นทุนการผลิต โดยการตัดค่าใช้จ่ายให้น้อยลง และระยะนี้เองได้มีการนำเอาวิธีการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) มาใช้ โดยวิศวกรชาวอเมริกัน คือ Frederick W. Taylor นอกจากนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้พยายามแบ่งยุคหรือวิวัฒนาการทางการบริหารแตกต่างออกไปดังนี้

อรุณ รักธรรม ได้แบ่งวิวัฒนาการบริหารออกเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะเริ่มต้น เป็นระยะของการปูพื้นฐานและโครงสร้าง บุคคลสำคัญ ในระยะนี้ได้แก่ Woodrow Wilson, Leonard D. White, Frank T. Goodnow, Max weber, Frederick W. Taylor และ Henri Fayol เป็นต้น

2. ระยะกลางหรือระยะพฤติกรรมและภาวะแวดล้อม ผู้มีชื่อเสียงใน ระยะนี้ ได้แก่ Elton Mayo, Chester I. Barnard, Mary P. Follet เป็นต้น

3. ระยะที่สาม หรือ ระยะปัจจุบัน มี Herbert A. Simon, Jame G. March เป็นผู้วางรากฐาน

นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ ได้แบ่งวิวัฒนาการของการบริหารออกเป็น 3 ยุค คือ

1. ยุคการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management Era) ผู้มีบทบาทสำคัญ ได้แก่ Frederick W. Taylor, Henri Fayol, Luther H. Gulick และ Lyndall Urwick

2. ยุคการบริหารแบบมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation Era) ผู้มีบทบาทสำคัญ ได้แก่ Mary P. Follet, Elton Mayo และ Fritz J. Roethlisberger

3. ยุคทฤษฎีการบริหาร (The Era of Administrative Theory) เป็นยุคที่ ผสมผสานสองยุคแรกเข้าด้วยกัน จึงเป็นยุคบริหารเชิงพฤติกรรมศาสตร์ ผู้มีบทบาทสำคัญ ได้แก่ Chester I. Barnard และ Herbert A. Simon

นอกจากนี้นักบริหารและนักวิชาการบางกลุ่มได้แบ่งวิวัฒนาการของการบริหารออกเป็น 4 ยุค คือ

1. ยุคก่อนหรือยุคโบราณ เริ่มตั้งแต่การมีสังคมมนุษย์จนถึงยุคก่อน Classical บุคคลสำคัญในยุคนี้ได้แก่ Socrates, Plato, Aristotle, Saint-Simon, Hegel, Robert Owen และ Charles Babbage

2. ยุค Classical เริ่มตั้งแต่ช่วงแรกของการปฏิวัติอุตสาหกรรมในปลาย คริสต์ศตวรรษที่ 18 ซึ่งเป็นยุคที่นำเครื่องจักร เครื่องมือทุนแรงเข้าไปใช้แทนกำลังคน จนกระทั่งได้เกิดแนวคิดในการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) ขึ้นในคริสต์ศตวรรษที่ 20 เป็นการบริหารที่มุ่งเน้นการผลิต หรือ ให้ความสำคัญต่องานมาก ระบบการทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญ บุคคลสำคัญในยุคนี้ได้แก่

2.1 Henry R. Towne เป็นประธานบริษัทเยลและทาวนในสหรัฐอเมริกา ได้เสนอบทความเรื่องวิศวกรในฐานะนักเศรษฐศาสตร์ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นแห่งการเคลื่อนไหวทางแนวความคิดด้านการจัดการของศตวรรษต่อมา

2.2 Woodrow Wilson เขียนบทความเรื่อง The Study of Public Administration มีแนวคิดที่ต้องการแยกการบริหารของรัฐออกมาจากการเมือง

2.3 Frank T. Goodnow เขียนบทความเรื่อง Politics and Administration ซึ่งเป็นแนวความคิดคล้ายคลึงกับวิลสัน และเน้นเรื่องการปรับปรุงระบบการบริหารให้มีประสิทธิภาพ ยึดระบบคุณธรรม (Merit System) ให้มีคณะกรรมการ รับผิดชอบ และมีหน่วยงานการบริหารบุคคลในทุกระดับ มีการจำแนกตำแหน่ง เพื่อความเป็นธรรมในการจ้าง มีการกำหนดมาตรฐาน และคุณสมบัติของบุคลากร

2.4 Leonard D. White ได้เขียนเรื่อง " Introduction to study of Public Administration" มีความคิดเห็นเช่นเดียวกับ Goodnow และ Wilson เขายังได้เพิ่มเรื่องการเลื่อนขั้น วินัย ขวัญ และเน้นเรื่องที่ถูกโนว์เขียนไว้อย่างละเอียด

2.5 Max Weber เป็นนักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน ผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ การบริหารราชการ (Bureaucracy) ถือว่าเป็นบิดาทางด้านบริหารราชการ มีแนวคิดของหลักการบริหาร

ที่มีเหตุผล มีการแบ่งงานกันทำ มีสายการบังคับบัญชาที่ลดหลั่นลงมา มีผู้ชำนาญการในสายงานต่างๆ การปฏิบัติงานต้องมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นต้น

2.6 Frederick W. Taylor เป็นวิศวกรชาวเยอรมัน เป็นผู้เสนอวิธีการจัด การแบบ วิทยาศาสตร์ (Scientific Management) สนใจหลักเกี่ยวกับความเชี่ยวชาญหรือชำนาญเฉพาะอย่าง (Specialization) อันเป็นสิ่งสำคัญเบื้องต้นในการเข้าใจองค์การรูปร่าง เพราะการแบ่งงานกันทำตาม ความชำนาญเฉพาะอย่าง จำเป็นต้องมีการประสานงานอีกด้วย

2.7 Henri Fayol เป็นวิศวกรและนักอุตสาหกรรมชาวฝรั่งเศส ได้เสนอ แนวคิดที่มี ลักษณะเป็นสากลสำหรับนักบริหาร โดยกล่าวถึงองค์ประกอบขั้นมูลฐานของการบริหาร ได้แก่

2.7.1 การวางแผน (Planning)

2.7.2 การจัดองค์การ (Organizing)

2.7.3 การบังคับบัญชา (Commanding)

2.7.4 การประสานงาน (Coordinating)

2.7.5 การควบคุม (Controlling)

2.8 Luthur Gulick and Lyndall Urwick เป็นนักบริหารงานแบบวิทยา- ศาสตร์ บริหารงานโดยหวังผลงานเป็นใหญ่ (Task Centered) เขาได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการ บริหาร สรุปย่อได้ว่า POSDCoRB ดังนี้

2.8.1 P = Planning การวางแผน

2.8.2 O = Organization การจัดองค์การ

2.8.3 S = Staffing การจัดคนเข้าทำงาน

2.8.4 D = Directing การอำนวยความสะดวก, การสั่งการ

2.8.5 Co = Coordinating การประสานงาน

2.8.6 R = Reporting การรายงาน

2.8.7 B = Budgeting การบริหารงบประมาณ

3. ยุค Human Relation เป็นยุคที่มีความเชื่อว่างานใด ๆ จะบรรลุผลสำเร็จได้จะต้อง อาศัยคนเป็นหลัก นักบริหารกลุ่มนี้จึงหันมาสนใจศึกษาพัฒนาทฤษฎี วิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ทางด้านสังคมศาสตร์ พฤติกรรมและกลุ่มคนในองค์การ สนใจศึกษาแนวทางประสานงานให้คนเข้ากับ สิ่งแวดล้อมของงาน เพื่อหวังผลในด้านความร่วมมือ ความคิด ริเริ่มและการเพิ่มผลผลิต โดยมีพื้นฐาน ของความเชื่อที่ว่า "มนุษยสัมพันธ์" จะนำไปสู่ความพอใจและสะท้อนถึงผลของการปฏิบัติงาน บุคคล สำคัญในยุคนี้ ได้แก่

3.1 Elton Mayo ชาวออสเตรเลีย ในฐานะนักวิชาการอุตสาหกรรม มีผล งานมากใน แง่ปัญหาบุคคลกับสังคมของอุตสาหกรรม และพฤติกรรมของบุคคลในสภาพ แวดล้อมการทำงาน สรุปการทดลองที่ Hawthorne ได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลผลิตของคนงาน คือ ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล ที่เกิดขึ้นมาจากการที่คนมาทำงานร่วมกันโดยก่อรูปไม่เป็นทางการ การให้รางวัลและ ลงโทษเป็นตัวกระตุ้นให้สมาชิกทำงานได้ดีที่สุด การมีส่วนร่วมของสมาชิก จะมีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ของงาน และความก้าวหน้าขององค์การ

3.2 Mary Follette ชาวอเมริกัน ได้เขียนตำราที่มีแนวคิดในเชิงมนุษยสัมพันธ์ เช่น เขียนเรื่องความขัดแย้ง การประสานความขัดแย้ง กฎที่อาศัยสถานการณ์ และความรับผิดชอบ เป็นต้น

3.3 Likert เป็นผู้ที่สนใจด้านพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ ผลงานที่มีชื่อเสียงมาก คือ The Human Organization : Its management and Value และหนังสือ New Patterns of Management

4. ยุค Behavioral Science เป็นยุคที่มีความพยายามศึกษา และวิเคราะห์วิจัย มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และค้นคว้าทฤษฎีใหม่ ๆ เพื่อนำไปเป็นประโยชน์ต่อการบริหารให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด นักบริหารที่สำคัญของยุคนี้ ได้แก่ Chester I. Barnard, Herbert A. Simon, Abraham Maslow, Getzels and Guba, Douglas McGregor, Victor H. Vroom, Robert Blank and Jane S. Mouton, William J. Reddin, Robert Tannenbaum and Warren Schmidt และ Paul Hersey and Kenneth H. Blanchard เป็นต้น

จิรวัดน์ ต๊ะคำ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ปัญหา และ ข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางในการบริหารคุณภาพงานบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงราย เขต 1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านงานอำนวยความสะดวก งานวิชาการ งานบริหารบุคคล และงานส่งเสริมและสนับสนุน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้าน การส่งเสริมและสนับสนุนมากกว่างานบริการอื่นอีก 3 ด้าน ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะในงานบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้น ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่มีความรู้ และประสบการณ์ด้านการให้บริการ ขาดการวางแผน หรือ เตรียมการสำหรับการบริการ และขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ควรมีการพัฒนาบุคลากร พัฒนาระบบงานและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้เกิดควรประทับใจในการให้บริการ สำหรับแนวทางในการบริหารคุณภาพงานบริการนั้น ควรมีการวางแผน กำหนดแนวทาง สร้างขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว เกิดความพึงพอใจจากผู้รับบริการ มีการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการและการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการการเงิน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

เดชชาติ มั่นคง (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ศูนย์มะเร็ง อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ศูนย์มะเร็ง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมาก 4 ลำดับ คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะและความรับผิดชอบของงาน ด้านนโยบายการบริหารงานการปกครองบังคับบัญชา และด้านการสภาพการทำงาน ส่วนระดับความพึงพอใจระดับปานกลางมี 3 ลำดับ คือ ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ ด้านค่าจ้างเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

สมพิศ พูลพิเศษ (2552) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำบัญชีของผู้ทำบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านปัจจัยจูงใจข้อที่ผู้ทำบัญชีมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านลักษณะงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนข้อที่ผู้ทำบัญชีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ศุภฤกษ์ กลิ่นสุคนธ์ (2554) ศึกษาและเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพภาพและการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพภาพและการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านค่าจ้างและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อม มีความพึงพอใจปานกลาง

ภาวนา ศรีธูป (2556) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจด้านปัจจัยด้านการปฏิบัติงานในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน สำหรับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของบุคลากรด้านปัจจัยการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสัมพันธ์ที่ระดับ .05 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Sergiovanni (1966, อ้างถึงใน ภาวนา ศรีธูป. 2556) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทางการศึกษา แห่งมหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ สหรัฐอเมริกา ได้ศึกษา เรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของครู โดยสัมภาษณ์ครู จำนวน 3,382 คน พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของการทำงาน และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ครูมีความรู้สึกที่ดีต่อความสำเร็จของงานและการยอมรับนับถืออยู่ในระดับสูงและมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในเรื่องที่ไม่ได้รับความยุติธรรมและฐานะทางอาชีพมากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในครั้งนี้มีวิธีการดำเนินการวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์และการนำข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มเป้าหมายการวิจัย

บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานจัดการสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 61 คน ซึ่งได้แก่

1. บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 44 คน
2. บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 17 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน และตำแหน่งของบุคลากร สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีการกำหนดค่าคะแนนให้แต่ละช่วงชั้นของความพึงพอใจในส่วสถิติการด้านต่างๆ ตามมาตรฐานค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ จากเอกสารต่างๆ
2. พัฒนาแบบสอบถาม ตามหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถาม ภายในขอบเขตการวิจัย
3. นำเครื่องมือ เสนอต่อคณะกรรมการดำเนินการวิจัย เพื่อขอข้อเสนอแนะในการปรับเครื่องมือให้มีความสมบูรณ์ และขอความเห็นชอบก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานจัดการสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีการเกษตร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

การวิเคราะห์และการนำข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบกลับมาวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

1. กรอกระเบียนที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ทุกข้อของแบบสอบถามกรอกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์
2. คำนวณหาค่าสถิติพื้นฐานโดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) และร้อยละของแบบสอบถามแต่ละด้านและแต่ละข้อ แล้วนำมาประเมินระดับของความพึงพอใจ นำข้อมูลที่เก็บได้จากเครื่องมือที่อยู่ในรูปของมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ ลิเคอร์ท (Likert) มาตรวจหาคะแนน ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

แปลผลจากการประเมิน ซึ่งถือเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2556 : 100)

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการอธิบายและสรุปลักษณะทั่วไปของตัวแปรต่างๆ โดยอาศัยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแสดงเป็นตารางพร้อมคำอธิบายตาราง

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เนื้อหา แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนที่ได้ โดยใช้สูตรดังนี้ (พรรรณี สীগิจวัฒน์, 2551 : 130 – 140)

2. ทดสอบความแตกต่างของผลการวิจัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ (t – Test) และวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง(Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามผลปรากฏดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1

จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	29	47.54
2. หญิง	32	52.46
รวม	61	100.00
อายุ		
1. ไม่เกิน 30 ปี	4	6.55
2. 31 – 40 ปี	30	49.20
3. 41 – 50 ปี	20	32.78
4. มากกว่า 50 ปี	7	11.47
รวม	61	100.00
อายุงาน		
1. ไม่เกิน 1 ปี	-	-
2. 1 - 5 ปี	8	13.10
3. 6- 10 ปี	23	37.70
4. มากกว่า 10 ปี	30	49.20
รวม	61	100.00
ประเภทสายงาน		
1. สายวิชาการ	44	72.13
2. สายสนับสนุน	17	27.87
รวม	61	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 61 คน ดังนี้ เป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน ร้อยละ 52.46 และเพศชาย จำนวน 29 คน ร้อยละ 47.54 อายุส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 30 คน ร้อยละ 49.20 รองลงมา อายุ 41-50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 32.78 มากกว่า 50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.47 และ อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.55 อายุงาน ส่วนใหญ่ มากกว่า 10 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 รองลงมาคือ อายุงาน 6-10 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 และ อายุงาน 1-5 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 ประเภทสายงานส่วนใหญ่ เป็นสายวิชาการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 72.13 และ สายสนับสนุน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 27.87

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามโดยรวมดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 2

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยภาพรวมและรายด้าน ดังตารางที่ 2- 3

ความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1. ด้านความถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ ตรงตามระเบียบ ข่งบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.03	1.04	มาก	2
2. ด้านการให้บริการงานการเงินและพัสดุ	4.07	0.97	มาก	1
รวม	4.05	1.00	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการงานการเงินและพัสดุ ($\bar{X} = 4.07$) และรองลงมา คือ ด้านความถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ ตรงตามระเบียบข่งบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.03$)

ตารางที่ 3

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านความถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ ตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานใน สถาบันอุดมศึกษา	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1. ด้านความถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ ตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง				
1.1 การบริหารการเงินและพัสดุ มีกำหนดขั้นตอน อย่างเป็นระบบโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	4.06	0.86	มาก	3
1.2 สามารถแนะนำ ให้คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่อง ที่ตรวจสอบ รวมถึง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ เกี่ยวข้อง	4.14	1.01	มาก	1
1.3 มีการสร้างองค์ความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรใน คณะฯ ด้านการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณด้าน การเงิน และการพัสดุ	4.12	1.04	มาก	2
1.4 มีการประชุม วางแผนในการดำเนินงานตาม โครงการหรือกิจกรรมด้านการเงิน และการพัสดุ	3.95	1.16	มาก	4
1.5 มีการเปิดเผยแผนเพื่อความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงาน โดยนำสาระสำคัญที่สามารถเผยแพร่ได้ ประกาศ/ประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น รายงานการประชุม	3.89	1.13	มาก	5
รวม	4.03	1.04	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจด้านความถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ ตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 1.04) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สามารถแนะนำ ให้คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่อง ที่ตรวจสอบ รวมถึง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 1.01) รองลงมาคือ มีการสร้างองค์ความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรใน คณะฯ ด้านการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณด้านการเงิน และการพัสดุ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 1.04) ลำดับต่อมา การบริหารการเงิน และพัสดุ มีกำหนดขั้นตอน อย่างเป็นระบบโปร่งใส สามารถ ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.86) มีการประชุม วางแผนในการดำเนินงานตามโครงการหรือ กิจกรรมด้านการเงิน และการพัสดุ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 1.16) และมีการเปิดเผยแผนเพื่อความโปร่งใส ในการปฏิบัติงาน โดยนำสาระสำคัญที่สามารถเผยแพร่ได้ ประกาศ/ประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น รายงานการประชุม ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 1.13) ตามลำดับ

ตารางที่ 4

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านการให้บริการงานการเงินและพัสดุ

ความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานใน สถาบันอุดมศึกษา	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับที่
2. ด้านการให้บริการงานการเงินและพัสดุ				
2.1 บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการเงิน และการพัสดุ มีความรู้ ความเข้าใจและสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.25	0.78	มาก	2
2.2 มีพัฒนาระบบการบริหารจัดการงานด้านการเงิน และการพัสดุ อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ	3.95	1.16	มาก	4
2.3 มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบการบริหารงานด้านการเงิน และพัสดุอย่างมีระบบ	4.01	0.94	มาก	3
2.4 การจัดสรรงบประมาณ เหมาะสมในการบริหารงานโครงการ	3.89	1.13	มาก	5
2.5 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริหารจัดการงานด้านการเงิน และการพัสดุ	4.29	0.85	มาก	1
โดยรวม	4.07	0.97	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจด้านการให้บริการงานการเงินและพัสดุ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริหารจัดการงานด้านการเงิน และการพัสดุ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.85) รองลงมา คือ บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการเงิน และการพัสดุ มีความรู้ ความเข้าใจและสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.78) มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบการบริหารงานด้านการเงิน และพัสดุอย่างมีระบบ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.94) มีพัฒนาระบบการบริหารจัดการงานด้านการเงิน และการพัสดุ อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 1.16) และการจัดสรรงบประมาณ เหมาะสมในการบริหารงานโครงการ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 1.13) ตามลำดับ

ตารางที่ 5

ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ
ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านความถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ ตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	
1.1 ควรมีการอบรม บุคลากรที่ทำหน้าด้านการเงินและพัสดุอย่าง ต่อเนื่อง	8
1.2 ควรมีจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่ถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ เผยแพร่	13
1.3 ควรมีการอบรมอาจารย์ ให้ทราบเรื่องระเบียบงานด้านการเงินและ พัสดุ	12
รวม	33
2. ด้านการให้บริการงานการเงินและพัสดุ	
2.1 ควรมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	10
2.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์ ให้บุคลากรทุกท่านทราบ หากมีการ เปลี่ยนแปลง ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	15
รวม	25
โดยรวม	58

จากตารางที่ 5 พบว่า การวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบ
การบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม ให้ดียิ่งขึ้น พบว่า ข้อเสนอแนะด้านที่มีความถี่โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ
ด้านความถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ ตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ความถี่ 33)
รองลงมา ด้านการให้บริการงานการเงินและพัสดุ (ความถี่ 25) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ ตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
พบว่า ควรมีจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่ถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ เผยแพร่ (ความถี่ 13)
รองลงมา คือ ควรมีการอบรมอาจารย์ ให้ทราบเรื่องระเบียบงานด้านการเงินและพัสดุ (ความถี่ 12)
และควรมีการอบรม บุคลากรที่ทำหน้าด้านการเงินและพัสดุอย่างต่อเนื่อง (ความถี่ 8) ตามลำดับ

2. ด้านการให้บริการงานการเงินและพัสดุ พบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ ให้บุคลากรทุก
ท่านทราบ หากมีการเปลี่ยนแปลง ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ความถี่ 15) และควร
มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (ความถี่ 10) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำมาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ให้ดียิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการงานการเงินและพัสดุ ($\bar{X} = 4.07$) และรองลงมา คือ ด้านความถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ ตรงตามระเบียบขังบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.03$)

2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ให้ดียิ่งขึ้น พบว่า

- 1) ด้านความถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ ตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่า ควรจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่ถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ เผยแพร่ (ความถี่ 13) รองลงมา คือ ควรมีการอบรมอาจารย์ ให้ทราบเรื่องระเบียบงานด้านการเงินและพัสดุ (ความถี่ 12) และควรมีการอบรมบุคลากรที่ทำหน้าด้านการเงินและพัสดุอย่างต่อเนื่อง (ความถี่ 8) ตามลำดับ และ
- 2) ด้านการ

ให้บริการงานการเงินและพัสดุ พบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ ให้บุคลากรทุกท่านทราบ หากมีการเปลี่ยนแปลง ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ความถี่ 15) และควรมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (ความถี่ 10) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1. ระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านความถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ ตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และด้านการให้บริการงานการเงินและพัสดุ อาจเพราะว่า บุคลากร คณะเทคโนโลยีการเกษตร ทั้งอาจารย์ และสายสนับสนุน เห็นความสำคัญ รวมถึงมีความใส่ใจสำหรับงานด้านการเงินและพัสดุ ให้เป็นไปตาม ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับ ภาวนา ศรีรูป (2556) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การปฏิบัติงานการเงินและพัสดุของแต่ละคณะ สำนัก/สถาบัน มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านนี้หน่วยงานละ 3-4 คนทำหน้าที่เกี่ยวกับการเบิกจ่าย จากรายได้ของมหาวิทยาลัย (เงินรายได้) เงินงบประมาณแผ่นดิน (งบคลัง) และเงินงบประมาณรายจ่ายจากรายได้ของคณะ สำนัก/สถาบัน ให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลัง และระเบียบมหาวิทยาลัยรามคำแหงว่าด้วยการเงิน พ.ศ. 2537 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2538 และทำหน้าที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างครุภัณฑ์จากงบคลังและงบรายได้ของ มหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม จากลักษณะงานที่ปฏิบัติต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับตัวเลขและต้องใช้ความละเอียดรอบคอบเป็นอย่างมาก บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านนี้ จึงต้องมีความรับผิดชอบสูงและเอาใจใส่ในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติต้องทำให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด และเมื่อเกิดปัญหาที่ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ให้ดียิ่งขึ้น พบว่า 1) ด้านความถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ ตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่า ควรมีจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่ถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ เผยแพร่ (ความถี่ 13) รองลงมา คือ ควรมีการอบรมอาจารย์ ให้ทราบเรื่องระเบียบงานด้านการเงินและพัสดุ (ความถี่ 12) และควรมีการอบรมบุคลากรที่ทำหน้าด้านการเงินและพัสดุอย่างต่อเนื่อง (ความถี่ 8) ตามลำดับ และ 2) ด้านการให้บริการงานการเงินและพัสดุ พบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ ให้บุคลากรทุกท่านทราบ หากมีการเปลี่ยนแปลง ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ความถี่ 15) และควรมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (ความถี่ 10) ตามลำดับ **สอดคล้องกับ** ทศนาภรณ์ จิราภักษ์ (2556) ได้ทำเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดสกลนคร พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการงาน การเงินและบัญชี ประกอบด้วย 1) ทบทวนวิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน ได้แก่ 1.1) การไหลของงาน โดยทบทวนขั้นตอนการเบิก จ่ายเงิน เนื่องจากเป็นกระบวนการหลักของงานการเงิน และมี ผู้รับบริการเข้าถึงมากที่สุด 1.2) เวลาในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินต้องมีกำหนดระยะเวลาการ ดำเนินงานที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ 1.3) ปรับเปลี่ยนและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น คือ การเบิกจ่ายเงิน และการเขียนเช็ค 1.4) กำหนดเวลามาตรฐานในการเบิก จ่ายเงิน 1.5) จัดเก็บ หลักฐานการเงินให้เป็นระบบ สะดวกในการค้นหา 1.6) การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ 2) เพิ่มเติมช่อง ทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์งานการเงินและบัญชี 3) การพัฒนาบุคลากร โดยส่งบุคลากรเข้ารับ การอบรม/ประชุม/สัมมนาเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี 4) การปรับเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาการ ให้บริการงานการเงินและบัญชี

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับงานบริการ การประเมินผล ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการควรมีการทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะได้มีการพัฒนาการให้บริการที่มี ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

1.2 การรับฟังเส ยงสะท้อนจากการให้บริการ แบบเป็นทางการ โดยใช้แบบสำรวจ สอบถามความพึงพอใจ, การประชุม และแบบไม่เป็นทางการ จากการสังเกต, พูดคุย สอบถาม, ความถี่จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการ ปฏิบัติงาน จะต้องนำมาทบทวน และหาแนวทางในการ ปรับปรุง/พัฒนาอย่างต่อเนื่อง จริงจัง เห็นผลเป็นรูปธรรม และมีการ เผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ครบถ้วนทุกกลุ่ม เนื่องจากผู้รับบริการมี ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน

2.2 พัฒนาระบบการให้บริการใหม่ๆ ที่เป็นเอกลักษณ์, บ่งชี้ถึงความเป็นหน่วยงาน และ เกิน ความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ และเกิดความ พึงพอใจ สูงสุด

2.3 การพัฒนางานบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ควรคำนึงถึงกลุ่ม รับบริการ เป็นหลัก โดยต้องมีความเหมาะสม เข้าถึงได้ง่าย และสะดวก

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดีลก. (2529). **ทฤษฎีบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ : ธารนิการพิมพ์.
- จิรวัดน์ ต๊ะคำ. (2555). **การบริหารคุณภาพงานบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เชียงราย เขต 1**.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2545). **การบริหารการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อส่งเสริม กรุงเทพฯ.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). **หลักปฏิบัติงานทะเบียนสำนักงานการบริการทะเบียน**. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง.
- เดชชาติ มั่นคง. (2552). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ศูนย์มะเร็ง อุบลราชธานี**. (รายงานการวิจัยสถาบัน). อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ดิน ปรัชญพฤทธ์. (2527). **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ทัศนารถณ์ จิราธิกษ์. (2556). **การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดสกลนคร**. *วารสาร บัณฑิตศึกษา*, 10 (50) กันยายน – ตุลาคม 2556.
- ธีรวิมล ประทุมพรรัตน์. (2531). **ทฤษฎีการบริหารและการจัดองค์การ**. สงขลา : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- แน่นน้อย พงษ์สามารถ. (2549). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : เอส เอ็ม เอ็ม.
- บุญทัน ดอกไธสง. (2523). **ทฤษฎี : การบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ประสาธ อิศรปรีดา. (2547). **สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). มหาสารคาม : โครงการตำรา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- สุสสดี สัตย์มานะ และสุพัตรา เพชรมณี. (2521). **ระบบบริหารและระเบียบวิธีปฏิบัติราชการ**. กรุงเทพฯ : ประชาชน.
- พะยอม วงศ์สารศรี. **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : พรานนกการพิมพ์.
- ภาวนา ศรีธูป. (2556). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการเงินและพัสดุ มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. (รายงานการวิจัยสถาบัน). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภาวิตา ธาราศรีสุทธิ และวิบูลย์ ไตวณะบุตร. **หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2546). **การบริหารการศึกษา : หลักการ ทฤษฎี หน้าที่ ประเด็นและ บทวิเคราะห์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : อักษราพิพัฒน์.

- ศุภฤกษ์ กลิ่นสุคนธ์. (2554). **ศึกษาและเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์.** (รายงานการวิจัยสถาบัน). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์.
- สมพิศ พูลพิเศษ. (2552). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำบัญชี ของผู้ทำบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** (รายงานการวิจัยสถาบัน). พระนครศรีอยุธยา : พระนครศรีอยุธยา.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง. (2542). **หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา.** กรุงเทพมหานคร : มิตรภาพการพิมพ์และสตูดิโอ.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). **การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อารี พันธุ์มณี. (2546). **จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน.** กรุงเทพฯ : ไยไหม.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของคณะ
เทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามโดยแบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ ของ คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

2. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด
3. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบประเมินตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารจัดการและการให้บริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ไม่เกิน 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี มากกว่า 50 ปี

3. อายุงาน

- ไม่เกิน 1 ปี 1 - 5 ปี
 6 - 10 ปี มากกว่า 10 ปี

4. ตำแหน่ง

- สายวิชาการ สายสนับสนุน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานใน สถาบันอุดมศึกษา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านความถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ ตามระเบียบ ชั่งบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง			
1.1 การบริหารการเงินและพัสดุ มีกำหนดขั้นตอน อย่าง เป็นระบบโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้			
1.2 สามารถแนะนำ ให้คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง			
1.3 มีการสร้างองค์ความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรในคณะฯ ด้านการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณด้านการเงิน และการ พัสดุ			
1.4 มีการประชุม วางแผนในการดำเนินงานตามโครงการ หรือกิจกรรมด้านการเงิน และการพัสดุ			
1.5 มีการเปิดเผยแผนเพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน โดยนำสาระสำคัญที่สามารถเผยแพร่ได้ ประกาศ/ ประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น รายงานการประชุม			
2. ด้านการให้บริการงานการเงินและพัสดุ			
2.1 บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการเงิน และการพัสดุ มีความรู้ ความเข้าใจและสามารถดำเนินงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ			
2.2 มีพัฒนาระบบการบริหารจัดการงานด้านการเงิน และ การพัสดุ อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ	4.58	0.57	
2.3 มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบการบริหารงานด้าน การเงิน และพัสดุอย่างมีระบบ			
2.4 การจัดสรรงบประมาณ เหมาะสมในการบริหารงาน โครงการ			
2.5 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริหารจัดการงาน ด้านการเงิน และการพัสดุ			
โดยรวม			

ประวัตินักวิจัย

1. ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อ (ไทย) นางจิราภรณ์ สกุล ทองสมบุญ

ชื่อ (อังกฤษ) Mrs. Jiraporn สกุล Tongsomboon

เกิดวันที่ 21 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2521 สัญชาติ ไทย ศาสนา พุทธ

ที่อยู่ปัจจุบัน 299/36 หมู่ที่ 10 ตำบลเวียงนาง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 44000

ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ

สังกัด/หน่วยงาน คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ที่อยู่หน่วยงาน คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

เลขที่ 80 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 44000

2. ประวัติการศึกษา

วุฒิการศึกษา	สาขา	มหาวิทยาลัย	ปีที่จบการศึกษา
ปริญญาตรี	การบัญชี (บช.บ.)	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	2553

3. ประวัติการทำงาน

ช่วงปีที่ทำงาน	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
2548	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
2552	พนักงานธุรการ	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
2555	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ	คณะเทคโนโลยีการเกษตร

4. ความเชี่ยวชาญ

- 1.1 งานคลังและพัสดุ (การจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร จัดซื้อจัดจ้าง พัสดุ ครุภัณฑ์ วิธีตกลงราคา สอบราคา วิธีพิเศษ)
- 1.2 งานนโยบายและแผน (การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ จัดทำโครงการตามแผนปฏิบัติราชการ การจัดทำรายการงบประมาณครุภัณฑ์ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน)
- 1.3 งานการเงินและงบประมาณ (การควบคุมงบประมาณตามแผนปฏิบัติราชการ การใช้จ่ายงบประมาณ)
- 1.4 งานธุรการและสารบรรณ (การจัดทำหนังสือภายใน ภายนอก การรับ-ส่งหนังสือ)

5. ผลงานวิจัย

-

6. รางวัล

1. รางวัลเชิดชูเกียรติบุคลากรสายสนับสนุนด้านการบริหารและการปฏิบัติงาน คณะเทคโนโลยีการเกษตร ประจำปี 2558



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
ABSTRACT	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
- เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	
- เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้าน การเงินและพัสดุ ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม ให้ดียิ่งขึ้น	
ขอบเขตการวิจัย	3
- กลุ่มเป้าหมายการวิจัย	
- ขอบเขตด้านตัวแปร	
- ตัวแปรตาม	
- ขอบเขตด้านระยะเวลา	
- สถานที่ทำการวิจัย	
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	7
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	9
การบริหารจัดการ	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	18
กลุ่มเป้าหมาย	18
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	18
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	19
การเก็บรวบรวมข้อมูล	19
การวิเคราะห์และการนำข้อมูล	19
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	20
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	21
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	21
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	21
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	21
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	27
วัตถุประสงค์การวิจัย	27
สรุปผลการวิจัย	27
อภิปรายผล	28
ข้อเสนอแนะการวิจัย	29
ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป	29
บรรณานุกรม	30
ภาคผนวก	32
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	33
ประวัติผู้วิจัย	37

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
4.2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยภาพรวมและรายด้าน	23
4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านความถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ ตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	24
4-4	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านการให้บริการงานการเงินและพัสดุ	25
4-5	ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ให้ดียิ่งขึ้น	26
ก-1	ความพึงพอใจในการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	35