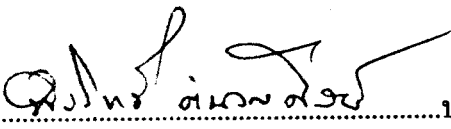
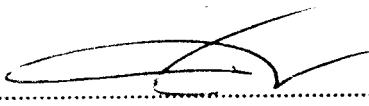


ชื่อวิทยานิพนธ์ การพัฒนาระบบการเงินของสถาบันราชภัฏเลย

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ นายทรงศักดิ์ พลคาหาญ

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พิรสิทธิ์ คำนวณศิลป์)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ เสรี สมนาแซง)

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Operations Research) เรื่องการพัฒนาระบบการเงินของสถาบันราชภัฏเลย ครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อพัฒนาการบริการระบบการเงินในสถาบันราชภัฏเลย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 1 กลุ่มคือ ครู - อาจารย์ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ผู้จัดการบริษัท และเจ้าของร้านค้า ที่ติดต่อกับสถาบันราชภัฏเลย รวมทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการจำนวน 187 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สำหรับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน สภาพปัญหาที่ประสบและข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาหาแนวทางที่จะพัฒนาระบบการเงินและสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติ ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซง โดยมีเกณฑ์ชี้วัดถึงผลสำเร็จของการพัฒนาระบบการเงิน คือ การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ความคิดเห็นของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต่อการปฏิบัติหน้าที่ และระยะเวลาที่ต้องใช้ในการจ่ายเงินก่อนและหลังการใส่กิจกรรมแทรกแซง

กิจกรรมแทรกแซง สำหรับการพัฒนาการเงิน คือ การนิเทศงาน การจัดทำคู่มือและเอกสารประกอบการปฏิบัติงานการเงินและพัสดุ ลดขั้นตอนในการบริการเบิกจ่ายเงิน และชี้แจงขั้นตอนในการเบิกจ่ายเงินแก่ผู้มารับบริการ การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การปรับปรุงพัฒนาระบบและจัดบรรยากาศของสถานที่ให้บริการ ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านบริการ

ผลการศึกษา จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS (Version 7.5) เพื่อคำนวณหาค่าความถี่ หาค่าร้อยละ ทดสอบทางสถิติ ด้วยไคสแควร์ (Chi - Square) T - Test และ Wilcoxon Signed - ranks Test พบว่าภายหลังกิจกรรม แทรกแซง ผู้ให้บริการมีความรู้และความเข้าใจในกฎ ระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จึงทำให้ผู้ให้บริการมีคุณภาพที่ดีขึ้น ส่งผลให้ทัศนคติของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อันเป็นผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการที่ได้รับ มากขึ้น อย่างมีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน และพบว่าระยะเวลาเฉลี่ยในบริการเบิกจ่าย เงินลดลงอย่างเห็นได้ชัดเจน ผลที่ได้ทั้งหมดนี้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการศึกษารั้งนี้