

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินใน สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้จัดการบริษัท/เจ้าของร้านค้าต่าง ๆ ที่ติดต่อด้านการเงินกับสำนักงาน จำนวน ๑๖๒ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน สภาพปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาหาแนวทางที่จะพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินและสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติ ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซง โดยมีเกณฑ์ชี้วัดถึงผลสำเร็จของการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงิน คือ การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการความคิดเห็นของผู้รับบริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรใช้ค่าไคสแควร์ (Chi - Square)

กิจกรรมแทรกแซงสำหรับการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ การนิเทศงานผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน การจัดทำคู่มือแนวทางการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ของกลุ่มบริหารทั่วไป การลดขั้นตอนการเบิกจ่ายเงิน การชี้แจงขั้นตอนในการเบิกจ่ายเงินแก่ผู้มารับบริการ การปรับปรุงและพัฒนาการจัดบรรยากาศของสถานที่ให้บริการ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านบริการ เช่น การพัฒนาระบบสลิปเงินเดือน (E-slip) สำหรับบุคลากร

ผลวิจัย พบว่า ประเมินผลความพึงพอใจ ค่าคะแนนความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จึงทำให้ผู้ให้บริการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ ส่งผลให้ทัศนคติของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เช่นกัน ผลที่ได้ทั้งหมดนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้