

หัวข้อเรื่อง	คุณภาพการฝึกอบรมของกรมบัญชีกลางตามการรับรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
นักศึกษา	นางพิศมัย บุญเทียม
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ยุทธนา ธรรมเจริญ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2553

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการฝึกอบรมของกรมบัญชีกลาง ตามการรับรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการฝึกอบรมของกรมบัญชีกลาง ในมุมมองของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และอายุงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรกรมบัญชีกลางจำนวนทั้งสิ้น 2,054 คนที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมจากกรมบัญชีกลาง กำหนดขนาดของตัวอย่างโดยใช้วิธีการเปิดค่าจากตารางของ Taro Yamane ค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ระดับ $\pm 5\%$ ได้จำนวน 278 ตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อการให้บริการด้านการฝึกอบรมของกรมบัญชีกลาง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.70 อายุ 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.30 มีสถานภาพการทำงาน เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 77 และมีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 53.40 (อายุงาน 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.70 และอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.70) กลุ่มตัวอย่างมีความ คิดเห็นว่า คุณภาพการฝึกอบรมของกรมบัญชีกลางในภาพรวม มีคุณภาพระดับมาก โดยมีระดับความ คิดเห็นใกล้เคียงกันในทุก ๆ ด้าน อันดับที่ 1 คือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อันดับที่ 2 ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 อันดับที่ 3 ด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.69 อันดับที่ 4 ด้านความสุภาพ มีอัตราศัย และด้านความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 อันดับ ที่ 5 ด้านลักษณะภายนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 อันดับที่ 6 ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 อันดับที่ 7 ด้านความปลอดภัย / มั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 อันดับที่ 8 ด้านความเชื่อถือได้ มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.466 และอันดับสุดท้าย ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.465 และเมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการฝึกอบรม โดยจำแนกตาม ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีความ คิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน