

คุณภาพการให้บริการงานการเงิน
งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สมดา วินิจฉัยภัทร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีการศึกษา 2549

หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิชัย เพชรรักษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สัญญาลักษณ์ สุภานาม
ผู้วิจัย	สมดา วินิจกำจร
สาขา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี 2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คน ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารจำนวน 30 คน กลุ่มข้าราชการ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยจำนวน 130 คน และกลุ่มนักศึกษาจำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง คุณภาพการให้บริการ ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าสถิติร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi - square)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.25 มีอายุอยู่ระหว่าง 16 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาอยู่ระหว่าง 26 - 35 ปี และอายุ 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.80 และ 17.25 ตามลำดับ มีตำแหน่งในมหาวิทยาลัยโดยเป็นนักศึกษาภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาเป็นนักศึกษาภาคพิเศษ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 27.50 และ 20.00 ตามลำดับ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.75 รองลงมาได้แก่ระดับปริญญาโท และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.25 และ 9.25 ตามลำดับ มีระดับการใช้บริการงานการเงินอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมาคือระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 23.30 และมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงินอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 32.50

2. คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พบว่า โดยภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.49, S.D.=0.42$)

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการที่อยู่ในระดับมากมี 3 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมา 3 ลำดับคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน พบว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินโดยภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กับเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีความสัมพันธ์กับอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

Thesis Title The Quality of Financial Aid Services of the Financial Department,
 Thepsatri Rajabhat University

Thesis Advisors Asst. Prof. Phichai Phetcharak
 Asst. Prof. Sanyalak Supphanarm

Name Somda Vinitkamthorn

Concentration General Management

Academic Year 2006

ABSTRACT

The descriptive research aims to study 1) the quality of financial aid services of the financial department, Thepsatri Rajabhat University, 2) the relationship between the quality of financial aid services of the financial department, Thepsatri Rajabhat University and the status of the service users as classified by gender, age, education level, position in the university, usage of financial aid services, and reception of financial aid information.

The sample used was 400 persons divided into 3 groups, i.e. 30 administrators, 130 government officials and authorities of the university and 240 university students. The instrument used was a set of questionnaires about the quality of financial aid services of the financial department, Thepsatri Rajabhat University which was divided into 3 parts: status of the sample group, the quality of the financial aid services, and suggestions of the sample group about the quality development of financial aid services. The data was analyzed by a ready-made program to calculate percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.) and Chi-square test.

The findings are as follows:

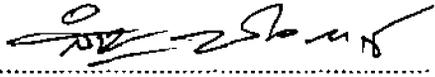
1. regarding personal information of the samples: most samples are female or 60.25%; of them aged 16-25 or 46.00% followed by 26-35 years of age or 24.80% and 45 years and beyond or 17.25% respectively. Regarding their position in the university, 32.50% are day-time students followed by 27.50% who are weekend students and 20% of university authorities respectively, 65.75% are at a bachelor's degree level, followed by the master's degree level at 21.25% and under bachelor's degree level at 9.25% respectively. Their use of financial aid services of each semester was at a moderate level or 55.50% followed by 23.30% which was at a low level. Their

receiving financial aid information for each semester was at a moderate level, i.e. 52% followed by 32.50% which was at a low level.

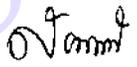
2. regarding the quality of financial aid services of the financial department, Thepsatri Rajabhat University overall, it was rated at a moderate level (\bar{X}) = 3.49, S.D. = 0.42). When considering each aspect, there were 3 aspects of the service quality that were at a high level arranged from descending order of quality: insuring confidence to service users, trust, understanding and familiarity with service users respectively.

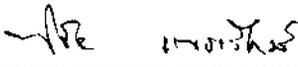
3. in regard to the relationship classified by gender, age, position in the university, education level, usage of financial aid services, and reception of financial aid information, the quality of the financial aid services did not related with gender significantly, but related with age significantly at a .01 level of statistical significance, and related with the position, education level, usage of financial aid services, and reception of financial aid information at a .001 level of statistical significance.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่อง คุณภาพการให้บริการงานการเงิน
งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เสนอโดย นางสาวสมดา วินิจกำจร เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาดูตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป


รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สำราญ พงษ์ไธมาส)
วันที่ ๔ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๐

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสนี ศิริโกคากริมย์)


กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิชัย เพชรรักษ์)


กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สัญญาลักษณ์ สุภนาม)


กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพ การให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วย ความอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์พิชัย เพชรรักษ์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์สัญญาลักษณ์ สุภานาม กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำให้ข้อคิดเห็นต่างๆ ในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์นิคม สยังกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริเพ็ญ มากบุญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิดา ภูแดง ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันิดา เพิ่มศิริ และอาจารย์บุญยานุช เฉวียงหงส์ ที่ให้ความกรุณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ขอขอบคุณอธิการบดี รองศาสตราจารย์ ดร.กวี ศิริโภาคภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวีย์ ศิริโภาคภิรมย์ รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพชร รองศาสตราจารย์กุลชลี พวงเพชร และอาจารย์ทุกท่านที่ได้สอนและให้ความอนุเคราะห์ในการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์จนสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณคณาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย และนักศึกษาทุกท่านที่ ช่วยให้ข้อคิดต่างๆ ในการตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ท่านอง เจริญรูป ที่ตรวจสอบบทคัดย่อภาษาอังกฤษ สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณบุพการีทั้ง 2 ท่าน พี่น้อง เพื่อนที่ ให้กำลังใจ และมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีที่ให้ทุนการศึกษา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ผู้วิจัยขอมอบแต่บิดา - มารดา ครู อาจารย์ผู้มีพระคุณทุกท่าน

สมดา วิเนงกำซร

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานในการวิจัย.....	11
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
การบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.....	13
ภูมิหลังของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.....	13
หน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.....	13
โครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.....	14
งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.....	16
ความหมายของงานคลัง.....	16
โครงสร้าง / งาน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.....	17
บทบาทหน้าที่งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.....	18
งานการเงิน.....	20
คุณภาพการให้บริการ.....	28
ความหมายของการบริการ.....	28
ลักษณะของการบริการ.....	29
หลักการให้บริการ.....	34
บริการมีลักษณะเป็นระบบ.....	35
ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติการให้บริการ.....	36
ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการสร้างบริการเกินความคาดหมาย.....	37
สาเหตุที่ทำให้งานบริการด้อยคุณภาพ.....	38
การปรับปรุงความพร้อมในการให้บริการ.....	39
การควบคุมคุณภาพการให้บริการ.....	39

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
คุณภาพการให้บริการและองค์ประกอบหลักคุณภาพการให้บริการ.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	49
งานวิจัยในประเทศ.....	49
งานวิจัยต่างประเทศ.....	60
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	62
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	63
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	66
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	83
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	83
สมมติฐานของการวิจัย.....	83
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	83
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	83
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	84
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ และการหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	84
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	84
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
สรุปผลการวิจัย.....	85
อภิปรายผล.....	86
ข้อเสนอแนะ.....	92

	หน้า
บรรณานุกรม.....	94
ภาคผนวก	99
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	100
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการวิจัย.....	106
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ.....	108
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	114

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	63
ตาราง 2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน.....	69
ตาราง 3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ.....	71
ตาราง 4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้.....	72
ตาราง 5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	72
ตาราง 6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ....	73
ตาราง 7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ.....	74
ตาราง 8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยภาพรวม.....	75
ตาราง 9	ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพด้านเพศ.....	76
ตาราง 10	ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพด้านอายุ.....	76
ตาราง 11	ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพด้านตำแหน่งในมหาวิทยาลัย	77
ตาราง 12	ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพด้านระดับการศึกษา.....	78
ตาราง 13	ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพด้านการใช้บริการงานการเงิน.....	78
ตาราง 14	ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับงานการเงิน.....	79

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 องค์ประกอบหลักของคุณภาพการให้บริการ.....	10
ภาพ 2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	10
ภาพ 3 โครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี 2547.....	15
ภาพ 4 โครงสร้างและสายการบังคับบัญชาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีเกี่ยวกับ งานคลัง.....	18
ภาพ 5 การรับเงินบำรุงการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.....	26
ภาพ 6 การรับเงินรายได้อื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.....	27
ภาพ 7 ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.....	28
ภาพ 8 ธุรกิจบริการมีลักษณะเป็นระบบ.....	35
ภาพ 9 สามเหลี่ยมแห่งบริการ (the service triangle).....	37

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในยุคโลกาภิวัตน์ (globalization) โดยเฉพาะตั้งแต่ปี พ.ศ.2543 เป็นต้นมา สัญญาฉบับบ่งบอกว่าองค์การทุกองค์การทั้งในภาครัฐและเอกชน จะเน้นการแข่งขันในการให้บริการอย่างมาก เพราะเป็นทางที่จะทำให้ประสิทธิภาพของการดำเนินงานสามารถแข่งขันได้ เนื่องจากการแข่งขันในด้านอื่น ๆ ล้วนมีค่าใช้จ่ายและต้นทุนสูง ผู้บริหารแทบทั้งหมดต่างหันมาให้ความสนใจ การปรับปรุงระเบียบประสิทธิภาพการให้บริการอย่างจริงจัง (เย็นฤดี สัจฉกร, 2541, หน้า 95) นอกจากนี้ประสิทธิภาพในการบริการของหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบัน มักจะถูกมองว่าค่อนข้างต่ำ ไม่เป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการ เนื่องจากสภาพการให้บริการของราชการในอดีตไม่ค่อยมีคู่แข่งเป็นระบบผูกขาด แต่ภายหลังเอกชนเข้ามาเป็นคู่แข่งในเรื่องการให้บริการประชาชน เมื่อเปรียบเทียบการบริการระหว่างเอกชนกับรัฐ ส่วนมากผู้รับบริการจะรู้สึกว่เอกชน จะให้บริการที่ดีกว่า มีคุณภาพมากกว่า กล่าวคือ บริการภาครัฐไม่เป็นที่พึงพอใจ ทั้งในด้านคุณภาพ ความรวดเร็วและอัธยาศัยของพนักงานในการบริการ (รุ่ง แก้วแดง, 2540, หน้า 115 – 116)

บุญทัน ดอกไธสง (2541, หน้า 35) กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ ในภาคธุรกิจว่า “หากเราต้องการทราบความพึงพอใจจากลูกค้า จงถามพวกเขาว่าได้รับบริการ จากเราดีหรือไม่ เปิดโอกาสให้พวกเขาบอกเราว่าเขาต้องการอะไร เรามีความล้มเหลวและได้รับความสำเร็จตรงไหน ถ้าวิสาหกิจได้พยายามกระทำสิ่งดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง วิสาหกิจนั้น จะบรรลุถึงผลกำไรมหาศาล” จากทัศนะดังกล่าว หากนำมาพิจารณาในองค์การภาครัฐแล้ว จะพบว่าหากระบบราชการ องค์การหน่วยงานใดก็ตาม สามารถจัดระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการแล้วย่อมจะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความประทับใจและการทำงานในองค์การจะมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น

สถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์การที่มีลักษณะแตกต่างจากองค์การอื่น ๆ คือ มีลักษณะ เป็นชุมชนวิชาการและเป็นที่รวมของผู้รู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ดังนั้นความเป็นเลิศทางวิชาการจึงเป็น ประสิทธิภาพหลักของสถาบันอุดมศึกษา อย่างไรก็ตามโครงสร้างของสถาบันอุดมศึกษา มีความซับซ้อน การบริหารงานในสถาบันจึงเป็นงานที่ท้าทายอยู่เสมอ ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้อง ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารงานอย่างเป็นระบบ และต้องนำเอาเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้ เพื่อการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้เพราะในยุคปัจจุบันซึ่งปีนยุคการบริหารงาน ที่มุ่งเน้นคุณภาพขององค์การโดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานเป็นหลัก ทำให้การบริหารงาน เป็นเรื่องที่มีความสำคัญ อนึ่ง จากลักษณะของสังคมเป็นโลกาภิวัตน์ ความรวดเร็วของ

เทคโนโลยีข่าวสารข้อมูล ทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและกว้างขวางย่อมทำให้องค์การต่างๆ มีสมรรถนะในการแข่งขันสูงไปด้วย การเน้นคุณภาพของผลงานเพียงอย่างเดียวจึงไม่เพียงพอ ประเด็นสำคัญคือ ความรวดเร็วของเวลาที่สร้างคุณภาพทรัพยากรให้คุ้มค่าเป็นปัจจัยสำคัญ สำหรับองค์การ ประสิทธิภาพของงานและประสิทธิภาพขององค์การจึงเป็นประเด็นที่ต้องศึกษา เพราะความมีประสิทธิภาพจะครอบคลุมถึงคุณภาพ ความคุ้มค่าของทรัพยากรต่างๆ รวมทั้ง เวลาไว้ด้วย ดังนั้นการวัดประสิทธิภาพขององค์การจึงมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืนโดยมีวัตถุประสงค์ ให้การศึกษา การส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง การสอน วิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม การปรับปรุง การถ่ายทอด และการพัฒนาเทคโนโลยี การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตครู และส่งเสริมวิทยฐานะครู ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มาตรา 6 และ มาตรา 11 วรรคหนึ่ง (กฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, กระทรวงศึกษาธิการ, 2548, มีนาคม 8) ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีการจัดแบ่งโครงสร้างส่วนราชการเป็น 6 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ เพื่อทำหน้าที่ในงานหลัก คือ งานวิชาการ และงานด้านอื่นๆ เช่น งานเกี่ยวกับการวางแผนและงบประมาณ งานธุรการ งานบุคคล งานบริการทาง วิชาการ และงานกิจการนักศึกษา เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีงานสนับสนุน ซึ่งเป็นงานเสริม ให้การผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนอง พันธกิจอื่นในฐานะสถาบันอุดมศึกษาของท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วยสำนักและสถาบันอีก 3 สำนัก และ 1 สถาบัน ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนัก ศิลปะและวัฒนธรรม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และสถาบันวิจัยและพัฒนา

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีการเปิดสอนนักศึกษาภาคปกติและนักศึกษา ภาคพิเศษ (เรียนวันเสาร์ – วันอาทิตย์) มีทั้งนักศึกษาระดับอนุปริญญา ระดับปริญญาตรี 4 ปี ระดับปริญญาตรี 2 ปี (หลังอนุปริญญา) หรือระดับปริญญาตรี (ต่อเนื่อง) และระดับมหาบัณฑิต โดยมีการสอนทั้งในมหาวิทยาลัย วิทยาเขตสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี และที่ศูนย์การศึกษา จำนวน 6 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์การศึกษาวัดพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี ศูนย์การศึกษา โรงเรียนสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ศูนย์การศึกษาหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ศูนย์การศึกษาหนองแค จังหวัดสระบุรี ศูนย์การศึกษาเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี และศูนย์การศึกษาจาดคี่ จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งในปีการศึกษา 2547 มีจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 8,696 คน และ ปีการศึกษา 2548 มีจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 9,078 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2548, หน้า 49)

จากจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น และการขยายพื้นที่ในการให้บริการ ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี กองพัฒนานักศึกษา กองบริการการศึกษา กองนโยบายและแผน กองกลาง รวมตลอดถึง งานการเงิน ที่จำเป็นจะต้องปรับตัวเองในการสนับสนุนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ เจ้าหน้าที่ เครื่องมืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก ซึ่งถ้ามีไม่เพียงพอ ก็จะส่งผลต่อการให้บริการที่มีความล่าช้า ไม่สะดวก ไม่มีความสม่ำเสมอต่อเนื่อง

งานการเงิน งานคลังเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานอธิการบดี เป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน รวมถึงการบริหารทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่ต้องให้บริการแก่กลุ่มบุคคลหลากหลายอย่างต่อเนื่อง โดยมีหน้าที่หลักที่เกี่ยวข้องกับบุคคลต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยโดยตรงคือ การรับ - จ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ในเรื่องการเบิก - จ่ายเงินเดือน เงินค่าตอบแทนการสอน ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ ค่าวัสดุต่าง ๆ ค่ารักษาพยาบาล การศึกษาบุตร ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น ส่วนที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาในเรื่องการชำระค่าลงทะเบียน การขออนุญาตคืนหน่วยกิต การขอคืนใบเสร็จจรรยาณัติ การขอรับค่าประกันของเสียหาย การชำระค่าลงทะเบียนบัณฑิต การขอใบรับรองผลการศึกษา เป็นต้น

จากหน้าที่ที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายดังที่กล่าวมาข้างต้น ถ้ามีการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพ กล่าวคือ การรับ-จ่ายเงินมีความล่าช้า เกิดความผิดพลาด และเจ้าหน้าที่ไม่มีความเต็มใจในการให้บริการ จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงาน ในภาพรวมของมหาวิทยาลัย ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ไม่มีกำลังใจในการทำงาน และนักศึกษาไม่มีความประทับใจ อาจจะตัดสินใจไปศึกษาต่อสถาบันการศึกษาอื่นได้ เพราะในปัจจุบันมีการแข่งขันสูงระหว่างสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่งานการเงิน จำเป็นต้องมีการให้บริการที่เกิดความประทับใจแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

สำหรับปัญหาด้านการบริหารงานการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัย ที่มีการศึกษามาพบว่ามีปัญหาในเรื่องของบุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ ขาดความรู้ความเข้าใจทางการเงินและบัญชี บุคลากรที่มีอยู่เป็นลูกจ้างชั่วคราว ไม่มีวุฒิการศึกษาทางการเงินและบัญชีมาช่วยปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร แต่อย่างไรก็ตามจากหนังสือ ศร 1600/085 ลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2543 การรายงานผลการตรวจสอบของสำนักงานคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ยังพบว่ามีข้อบกพร่องเกี่ยวกับการเงินและบัญชีที่อาจเป็นเหตุให้เกิดการทุจริตได้ โดยเจ้าหน้าที่ปล่อยปะละเลยเป็นกันเองมากเกินไป ปฏิบัติงานง่าย ๆ แบบพี่แบบน้อง การรับเงินค่าบำรุงและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ละเลยต่อการติดตาม ทวงหนี้จากลูกหนี้ และเจ้าหน้าที่บัญชีไม่บันทึกบัญชีให้เป็นปัจจุบัน ทำให้เกิดความผิดพลาดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยูพิน เกื่อนศรี (2541, หน้า 74-77) ได้ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อบกพร่องในการให้บริการของฝ่ายการเงินและพัสดุ สถาบันราชภัฏ

อุตรดิตถ์จากกลุ่มอาจารย์ กลุ่มลูกจ้างประจำ กลุ่มนักศึกษา และกลุ่มบุคคลภายนอก พบว่า การให้บริการของฝ่ายการเงินและพัสดุมีปัญหาในด้านระเบียบที่มีมากเกินไปไม่ชัดเจน ขั้นตอนในการลงทะเบียนมีมาก ปัญหาในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ขาดการประสานที่ดี ทำงานไม่เป็นทีม ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พูดจาไม่ไพเราะ ชอบใช้อารมณ์ จบการศึกษาไม่ตรงวุฒิ ขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบการเงิน ไม่สามารถทำงานแทนกันได้ ทำงานผิดพลาดบ่อย ล่าช้า การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระเบียบ ปัญหาในด้านสถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์ สถานที่มีความคับแคบ ไม่สะดวก ไม่เป็นสัดส่วน สถานที่ที่ให้บริการยังไม่เพียงพอ เครื่องมืออุปกรณ์ ไม่ทันสมัย และปัญหาในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์เรื่องการเงินยังไม่ทั่วถึง แจ้งข้อมูลล่าช้า

นอกจากนี้จากงานวิจัยของ วาทีณี วงศ์กาฬสินธุ์ (2545, หน้า 39-40) ศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายการเงินสถาบันราชภัฏสกลนคร สรุปผลความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการฝ่ายการเงินสถาบันราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความเสมอภาค และด้านความมั่นใจ พบว่า 1) การปฏิบัติงานที่ต้องทำให้ทันกับความต้องการของนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว อาจสร้างความเหนื่อยล้าและความหงุดหงิดรำคาญให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทำให้แสดงออกกับนักศึกษาไม่สุภาพ และขาดการสำรวจ 2) วัฒนธรรมการทำงานส่วนใหญ่มีลักษณะแบบพี่ - น้อง ทำให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานกับนักศึกษาแต่ละคนไม่เท่าเทียมกัน เป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาด้านความเสมอภาค รวมทั้ง ปภาวี ไชยอินทร์ (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการเงินของบุคลากรสายการเงิน สังกัดมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ปัญหาอุปสรรคด้านการรับเงินคือ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนใบเสร็จรับเงิน มีบุคลากรสำหรับการรับเงินไม่เพียงพอ ภายในมหาวิทยาลัยไม่มีระบบธนาคารพาณิชย์ ทำให้เช็คที่ส่งจ่ายเคลียร์ช้า ปัญหาด้านการจ่ายเงิน จะมีปัญหาเกี่ยวกับเอกสารการมอบฉันทะการรับเงินไม่มีแบบฟอร์มที่ชัดเจน การประสานงานกับผู้รับเงินให้มารับเงินทันกับระยะเวลาที่กำหนดตามแผน ปัญหาด้านการเก็บรักษาเงินจะมีปัญหาในเรื่องสถานที่เก็บตู้เงินไม่ปลอดภัยและกรรมการเก็บรักษาเงินไม่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด ปัญหาด้านการนำส่งเงินไม่ทันตามกำหนดเวลา ปัญหาการนำส่งเช็คต้องรอหนังสือนำส่งเช็คจากหน่วยงานและปัญหาการเขียนแบบฟอร์มใบนำส่งไม่ชัดเจนครบถ้วน ส่วนปัญหาการรายงานและการตรวจสอบมีปัญหากเกี่ยวกับแบบฟอร์ม การเบิกจ่าย ปัญหาการรายงานข้อมูลซ้ำซ้อน และปัญหาการขาดความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบเอกสาร

จากสภาพปัญหาทางการเงินและบัญชีดังกล่าวข้างต้น สะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการของงานการเงินที่ยังมีคุณภาพไม่ดีพอ ทำให้เกิดความไม่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยจะต้องเอาใจใส่ในเรื่องนี้อย่างจริงจัง เพราะ

ด้านการเงินสามารถให้บริการที่มีความเป็นรูปธรรม สามารถสัมผัสจับต้องได้ สร้างความเชื่อถือไว้วางใจได้ สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการ ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยนโยบายการประกันคุณภาพดังกล่าวจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ โดยเฉพาะบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน คณาจารย์ ข้าราชการ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและนักศึกษา ที่จะต้องมาใช้บริการเรื่องของการรับเงินและจ่ายเงิน นอกจากนี้ การขยายตัวของมหาวิทยาลัยที่มีนักศึกษาจำนวนมากขึ้น มีพื้นที่ให้บริการที่กว้างขึ้น ทำให้งานการเงินต้องมีการปรับขั้นตอนในการดำเนินงานเพื่อให้บริการที่รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการประหยัดและคุ้มค่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพดังกล่าวจะเป็นการส่งเสริมให้สังคมได้ตรวจสอบถึงความเจริญก้าวหน้าของมหาวิทยาลัย ซึ่งถือเป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นเจ้าของพื้นที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จึงมีความตระหนักและมีความสนใจที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ข้อเสนอแนะของคณาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยและนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานของงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่มหาวิทยาลัยในอนาคต

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลสำหรับงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีที่จะนำไปพิจารณาปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานทั้งในส่วนที่เป็นปัจจัยด้านการบริหารงานการเงิน โดยอาศัยการสนับสนุนจากผู้บริหารทุกระดับ ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมกำกับหรือดูแลงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ทั้งนี้จะทำให้การจัดการและการดำเนินงานการเงินมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้จากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

2. การวิจัยครั้งนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการและสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินการตามปรัชญา วิสัยทัศน์และพันธกิจของงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี และที่สำคัญคือ เป็นการพัฒนาการดำเนินงานโดยอาศัยการวิจัยเป็นฐาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่องานการเงิน โดยเฉพาะสามารถใช้เป็นข้อมูลในการประกันคุณภาพ การให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีได้

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพในการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยผู้บริหาร 42 คน ข้าราชการ 173 คน เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย 276 คน นักศึกษาภาคปกติ 5,270 คน และนักศึกษาภาคพิเศษ 3,426 คน รวม 9,187 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของยามาเน่ (Yamane) (วิลัย ทองแป้, 2542, หน้า 97) ได้กลุ่มตัวอย่างรวม 383 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการวิจัยให้น้อยกว่า 0.05 ผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลเพิ่มเติมเป็น 400 คน คือ ผู้บริหาร 30 คน ข้าราชการ 50 คน เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย 80 คน นักศึกษาภาคปกติ 130 คน และนักศึกษาภาคพิเศษ 110 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ สถานภาพของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) 16 – 25 ปี
- 2) 26 – 35 ปี
- 3) 36 – 45 ปี
- 4) มากกว่า 45 ปี

2.1.3 ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย

- 1) ผู้บริหาร (อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก / สถาบัน / ศูนย์ รองคณบดี / รองผู้อำนวยการสำนัก / สถาบัน / ศูนย์)
- 2) ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (อาจารย์ ข้าราชการ)

- 3) เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย (ลูกจ้างประจำ พนักงานของรัฐ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว)
- 4) นักศึกษาภาคปกติ
- 5) นักศึกษาภาคพิเศษ (กศ.บป. กศ.นบ. บัณฑิตศึกษา)

2.1.4 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) ปริญญาโท
- 4) ปริญญาเอก

2.1.5 การใช้บริการงานการเงิน

(มาก คือ ติดต่อกันทุกเดือน ปานกลาง คือ ติดต่อกันมากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน และน้อย คือ ติดต่อ 1 ครั้ง / ภาคเรียน)

- 1) มาก
- 2) ปานกลาง
- 3) น้อย

2.1.6 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน

(มาก คือ รับรู้ข้อมูลทุกเดือน ปานกลาง คือ รับรู้ข้อมูลมากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน และน้อย คือ รับรู้ข้อมูล 1 ครั้ง / ภาคเรียน)

- 1) มาก
- 2) ปานกลาง
- 3) น้อย

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ประกอบด้วย

- 2.2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- 2.2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้
- 2.2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- 2.2.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- 2.2.5 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. งานการเงิน หมายถึง หน่วยงาน / กลุ่มงานหนึ่ง ในงานคลังของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ซึ่งมีหน้าที่รับเงินรายได้ ค่าธรรมเนียมจากการจัดการศึกษา เงินทุนการศึกษาและอื่นๆ รวมทั้งเบิกจ่ายเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย

2. การใช้บริการงานการเงิน หมายถึง การติดต่อเพื่อขอรับบริการกับงานการเงิน มาก ปานกลาง น้อย (มาก คือ ติดต่อทุกเดือน ปานกลาง คือ ติดต่อมากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน และน้อย คือ ติดต่อ 1 ครั้ง / ภาคเรียน)

3. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน หมายถึง การได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับระเบียบการเงินต่าง ๆ จากงานการเงิน มาก ปานกลาง น้อย (มาก คือ รับรู้ข้อมูลทุกเดือน ปานกลาง คือ รับรู้ข้อมูลมากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน และน้อย คือ รับรู้ข้อมูล 1 ครั้ง / ภาคเรียน)

4. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ลักษณะความเป็นเลิศ ความเหนือกว่าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังโดยประเมินจาก

4.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) หมายถึง การให้บริการที่เป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ วัสดุ และบุคคลในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ ช่วยให้ผู้รับบริการรู้ว่าเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจให้บริการเห็นภาพได้ชัดเจน

4.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง การให้บริการตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการ การให้บริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจากผู้รับบริการ

4.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) หมายถึง การให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการผู้รับบริการทันที การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (assurance) หมายถึง การบริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี

4.5 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (empathy) หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการผู้รับบริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

5. ผู้บริหาร หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา มาตรา 18 (ข) ตำแหน่งประเภทผู้บริหาร ได้แก่

5.1 อธิการบดี

5.2 รองอธิการบดี

5.3 คณบดี

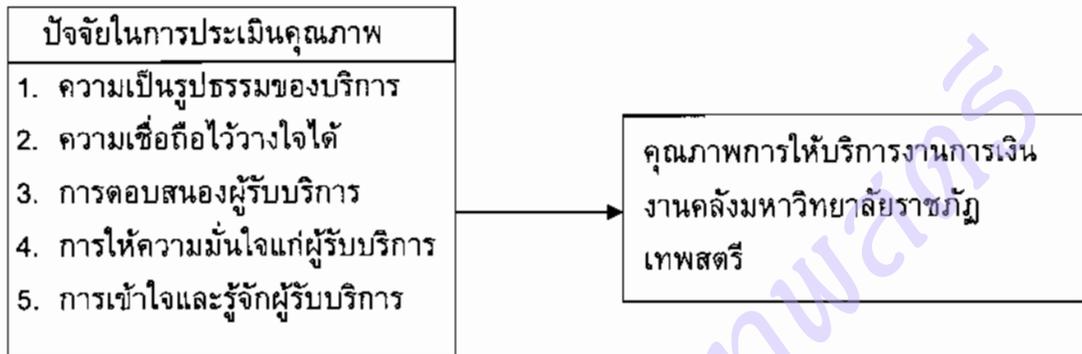
5.4 หัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ

5.5 ผู้ช่วยอธิการบดี

- 5.6 รองคณบดีหรือรองหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ
- 5.7 ผู้อำนวยการกอง หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากองตามที่ ก.พ.อ. กำหนด
- 5.8 ตำแหน่งที่ ก.พ.อ. กำหนด
6. ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา มาตรา 18 (ก) และมาตรา 18 (ค) ดังนี้
- 6.1 ศาสตราจารย์
- 6.2 รองศาสตราจารย์
- 6.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์
- 6.4 อาจารย์ หรือตำแหน่งอื่นตามที่ ก.พ.อ.กำหนด
- 6.5 ตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะตามที่ ก.พ.อ.กำหนด
7. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย หมายถึง เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ตำแหน่งลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย อาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง และลูกจ้างชั่วคราวทุกประเภท
8. นักศึกษาภาคปกติ หมายถึง นักศึกษาภาคปกติประจำปีการศึกษา 2548 ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 – 4 ในทุกคณะ
9. นักศึกษาภาคพิเศษ หมายถึง นักศึกษาตามโครงการจัดการศึกษาเพื่อปวงชน โครงการจัดการศึกษามูลนิธิโครงการจัดการศึกษาสำหรับนักบริหารและโครงการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาภาคพิเศษ

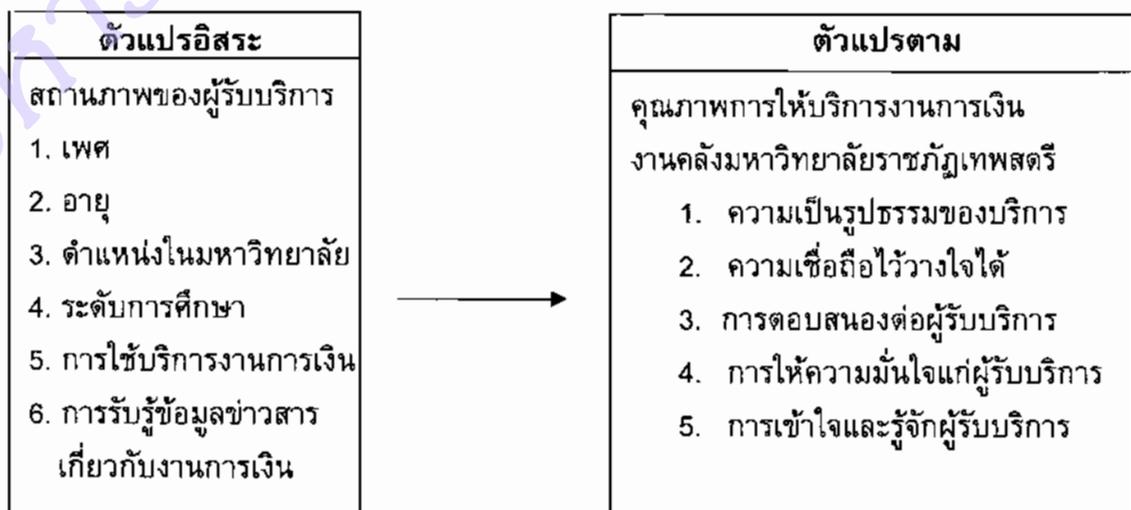
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ครั้งนี้ ใช้แนวคิดการวัดคุณภาพการบริการที่ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 271 – 273) อ้างจาก พาราสุรามาน, ซีทอล, และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990, p. 28), เท็นเนอร์, และ ดีโทโร (Tanner & Detoro, 1992, p. 85), เลฟล็อก (Lovelock, 1996, pp. 464 – 466) ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยเครื่องมือการวัดคุณภาพนี้มีงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่จะใช้เป็นเครื่องมือในการวัด ซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการที่ กุลชน ชนาพงศธร (2541, หน้า 303 – 304) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการ ต้องยึดหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด และหลักความสะอาด โดยเขียนเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพ 1 องค์ประกอบหลักของคุณภาพการให้บริการ

นอกจากนี้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดของวรรณลักษณะ ดุลยากุล (2542, บทคัดย่อ) และอุทอง นามวงษ์ (2543, บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีหรือไม่ ทั้งนี้การได้รับทราบสถานภาพของผู้รับบริการแต่ละราย จะทำให้ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ และจะได้นำข้อมูลพื้นฐานดังกล่าวมาช่วยกำหนดทิศทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีได้อย่างเหมาะสมต่อไป ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามสามารถแสดงด้วยภาพดังนี้



ภาพ 2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการศึกษาไว้ดังนี้

1. เพศ อายุ ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและวิจัยตามหัวข้อต่อไปนี้

1. การบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
 - 1.1 ภูมิหลังของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
 - 1.2 หน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
 - 1.3 โครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
2. งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
 - 2.1 ความหมายของงานคลัง
 - 2.2 โครงสร้าง / งาน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
 - 2.3 บทบาทหน้าที่งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
 - 2.4 งานการเงิน
3. คุณภาพการให้บริการ
 - 3.1 ความหมายของการบริการ
 - 3.2 ลักษณะของการบริการ
 - 3.3 หลักการให้บริการ
 - 3.4 บริการมีลักษณะเป็นระบบ
 - 3.5 ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติการให้บริการ
 - 3.6 ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการสร้างบริการเกินความคาดหมาย
 - 3.7 สาเหตุที่ทำให้งานบริการด้อยคุณภาพ
 - 3.8 การปรับปรุงความพร้อมในการให้บริการ
 - 3.9 การควบคุมคุณภาพการให้บริการ
 - 3.10 คุณภาพการให้บริการและองค์ประกอบหลักคุณภาพการให้บริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

การบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

1. ภูมิหลังของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ได้พัฒนาการมาจากโรงเรียนลวะศรี สถาปนาขึ้นเมื่อ พ.ศ.2463 มีอาคารเรียนชั่วคราว ณ พระที่นั่งจันทรพิศาล ในพระนารายณ์ราชนิเวศน์

พ.ศ.2464 ย้ายไปอยู่ที่ถนนวิชาเยนทร์ มีชื่อว่า โรงเรียนลวะศรี

วันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ.2483 เปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนสตรีลพบุรี “เทพสตรีวิทยาลัย” สังกัดกรมสามัญศึกษา ตั้งอยู่ ณ สถานที่ปัจจุบัน ถนนนารายณ์มหาราช ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

วันที่ 29 มีนาคม พ.ศ.2498 ชื่อโรงเรียน “เทพสตรีวิทยาลัย” เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา (ป.กศ.) มี 2 แผนก คือ แผนกโรงเรียนฝึกหัดครู และแผนกโรงเรียนสาธิต สังกัดกรมการฝึกหัดครู

วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2500 ได้เลื่อนฐานะเป็นวิทยาลัยครูเทพสตรี สังกัดกรมการฝึกหัดครู

วันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว โปรดเกล้าฯ พระราชทานนามใหม่แก่วิทยาลัยครูทั่วประเทศว่า “สถาบันราชภัฏ” จึงเปลี่ยนชื่อเป็น “สถาบันราชภัฏเทพสตรี” ในปี พ.ศ.2538

พ.ศ.2547 เปลี่ยนชื่อเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี” ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับนำมีฐานะเป็นนิติบุคคลเป็นศูนย์กลางวิชาการสากลและภูมิปัญญาท้องถิ่น ในเขตภาคกลางตอนบน มีความพร้อมทั้งด้านบุคลากร อาคารสถานที่ เทคโนโลยี งบประมาณ และระบบบริหารและการจัดการมีความสัมพันธ์กับท้องถิ่น สามารถจัดการศึกษาวิชาการชั้นสูง ทั้งระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีคุณภาพในหลายรูปแบบ และหลากหลายสาขาวิชา ผลงานวิจัยและผลการปฏิบัติพันธกิจด้านเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติ (มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2548, หน้า 7)

2. หน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ทำหน้าที่ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 ตามมาตรา ดังนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2548, หน้า 10)

มาตรา 7 ได้กำหนดไว้ว่า ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ที่เสริมพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยาเพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตครูส่งเสริมวิทยฐานะครู

มาตรา 8 ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรา 7 ให้กำหนดภาระหน้าที่ของมหาวิทยาลัยดังต่อไปนี้

2.1 แสวงหาความจริงเพื่อสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ บนพื้นฐานของภูมิปัญญาท้องถิ่นไทยและภูมิปัญญาสากล

2.2 ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม สำนึกในความเป็นไทย มีความรักและผูกพันต่อท้องถิ่นอีกทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในชุมชน เพื่อช่วยให้คนในท้องถิ่นรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง การผลิตบัณฑิตดังกล่าวจะต้องให้มีจำนวนและคุณภาพสอดคล้องกับแผนการผลิตบัณฑิตของประเทศ

2.3 เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในคุณค่า ความสำนึก และความภูมิใจในวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติ

2.4 เรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนา และนักการเมืองท้องถิ่นให้มีจิตสำนึกประชาธิปไตย คุณธรรม จริยธรรม และความสามารถในการบริหารงานพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม

2.5 เสริมสร้างความเข้มแข็งของวิชาชีพครู ผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพครู ผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง

2.6 ประสานความร่วมมือและช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างมหาวิทยาลัย ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรอื่นทั้งในและต่างประเทศ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

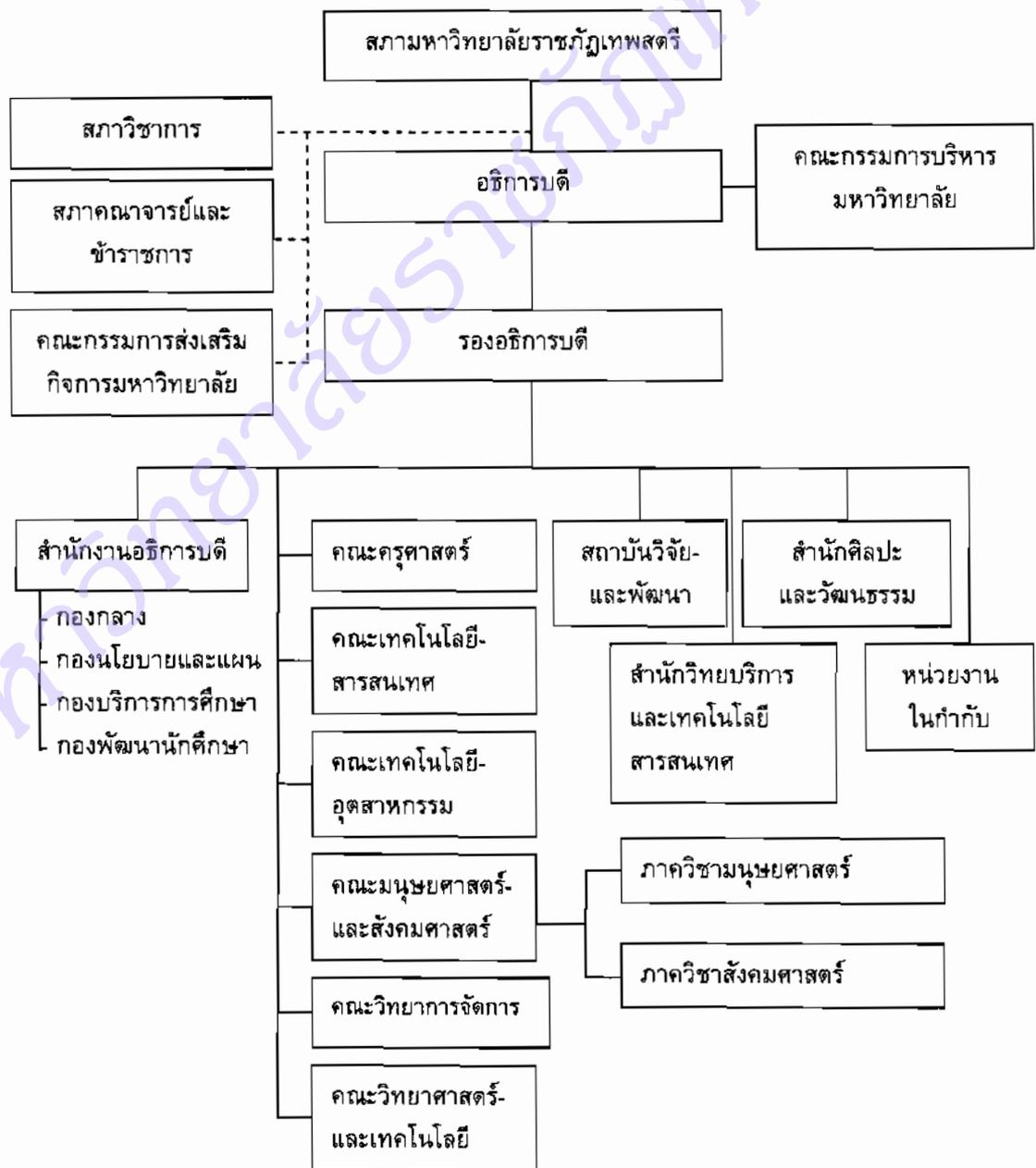
2.7 ศึกษาและแสวงหาแนวทางพัฒนาเทคโนโลยีพื้นบ้านและเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้เหมาะสมกับการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น รวมถึงการแสวงหาแนวทางเพื่อส่งเสริมให้เกิดการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน

2.8 ศึกษา วิจัย ส่งเสริมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริในการปฏิบัติภารกิจของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

3. โครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ตามกฎหมายกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พ.ศ.2548 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 6 และมาตรา 11 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี คณะครุศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม และตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พ.ศ.2549 อาศัยอำนาจตามความ

ในมาตรา 6 มาตรา 10 วรรคสาม วรรคสี่ วรรคห้า และมาตรา 11 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี เป็นกองกลาง กองนโยบายและแผน กองบริการการศึกษา กองพัฒนานักศึกษา ให้แบ่งส่วนราชการในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นสำนักงานคณบดี ภาควิชามนุษยศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ และให้แบ่งส่วนราชการในสถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักศิลปะและวัฒนธรรม เป็นสำนักงานผู้อำนวยการ ดังภาพ 3



ภาพ 3 โครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุเทนธานี 2547
 ที่มา (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุเทนธานี, 2548, หน้า 15)

งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

1. ความหมายของงานคลัง

งานคลัง หมายถึง การดำเนินการในเรื่องเกี่ยวกับการรับ – จ่ายเงินของแผ่นดิน หรือที่เรียกกันว่า งานคลัง เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเงินทองและบัญชีของแผ่นดิน (เชิดชัย มีคำ, 2544, หน้า 1 - 17)

งานคลังของส่วนราชการ มีบทบาทอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินงาน ด้านการเงิน ด้านการงบประมาณ ด้านการบัญชี ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุน การปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านการพัสดุ และด้านการตรวจสอบ เป็นต้น

งานคลังของส่วนราชการ เป็นการดำเนินงานในเรื่องที่เกี่ยวกับการเงินของแผ่นดิน ลักษณะของงานคลังจึงมีความสัมพันธ์กับกิจกรรมในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.1 กิจกรรมด้านการงบประมาณ เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการในด้านงบประมาณ ซึ่งดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานของส่วนราชการ ให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและเพื่อให้เป็นไปตามแผนงาน งาน และโครงการต่าง ๆ และเปลี่ยนแปลงรายการเงินประจำงวด การขอโอนและเปลี่ยนแปลงรายการเงินประจำงวด ตลอดจน การควบคุมการใช้จ่ายเงินงบประมาณ

ในการควบคุมการงบประมาณ ส่วนราชการจะต้องดำเนินการให้เป็นไปตาม บทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ กฎหมายวิธีการงบประมาณ ระเบียบว่าด้วยการบริหารงานงบประมาณ ระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณระดับจังหวัด

1.2 กิจกรรมด้านการเงิน เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการในด้านการเบิกเงิน การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน ตลอดจนการนำเงินส่งคลัง และการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายเงินและใบสำคัญรับเงิน

ในการควบคุมด้านการเงิน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการให้เป็นไปตาม บทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ กฎหมายว่าด้วยวิธีการ งบประมาณ กฎหมายว่าด้วยเงินคงคลัง ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงิน และ การนำเงินส่งคลัง ระเบียบเงินทดรองราชการ ตลอดจนกฎหมายและระเบียบที่อนุญาตให้ จ่ายเงินแผ่นดินได้

1.3 กิจกรรมด้านการบัญชี เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีการรับ และจ่ายเงิน ตลอดจนการจัดทำรายงานฐานะการเงิน

ในการปรับเปลี่ยนระบบบริหารราชการภาครัฐ ที่รัฐบาลดำเนินการปรับเปลี่ยน ระบบงบประมาณโดยนำระบบงบประมาณและมุ่งเน้นผลงาน ซึ่งจะเน้นความสำคัญกับผลผลิต ผลลัพธ์และควบคุมในการจ่ายเงินเพื่อการผลิตผลงาน การกระจายความรับผิดชอบในการใช้จ่ายเงิน ให้มีความเป็นอิสระคล่องตัวยิ่งขึ้น กระทรวงการคลังจึงได้ปรับเปลี่ยนระบบบัญชีส่วนราชการ ให้บันทึกรายการบัญชีโดยใช้เกณฑ์คงค้าง (accrual basis) กล่าวคือ หน่วยงานจะบันทึกรายการ

บัญชีรายได้ทันทีที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะมีการเก็บเงินได้ในงวดการบัญชีนั้นหรือไม่ และจะบันทึกรายการบัญชีรายจ่ายทันทีเมื่อเกิดหนี้สินขึ้นแม้ว่าจะยังไม่มีมีการจ่ายเงิน โดยให้หน่วยงานนำร่อง 7 หน่วยงาน คือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2544 เป็นต้นไป

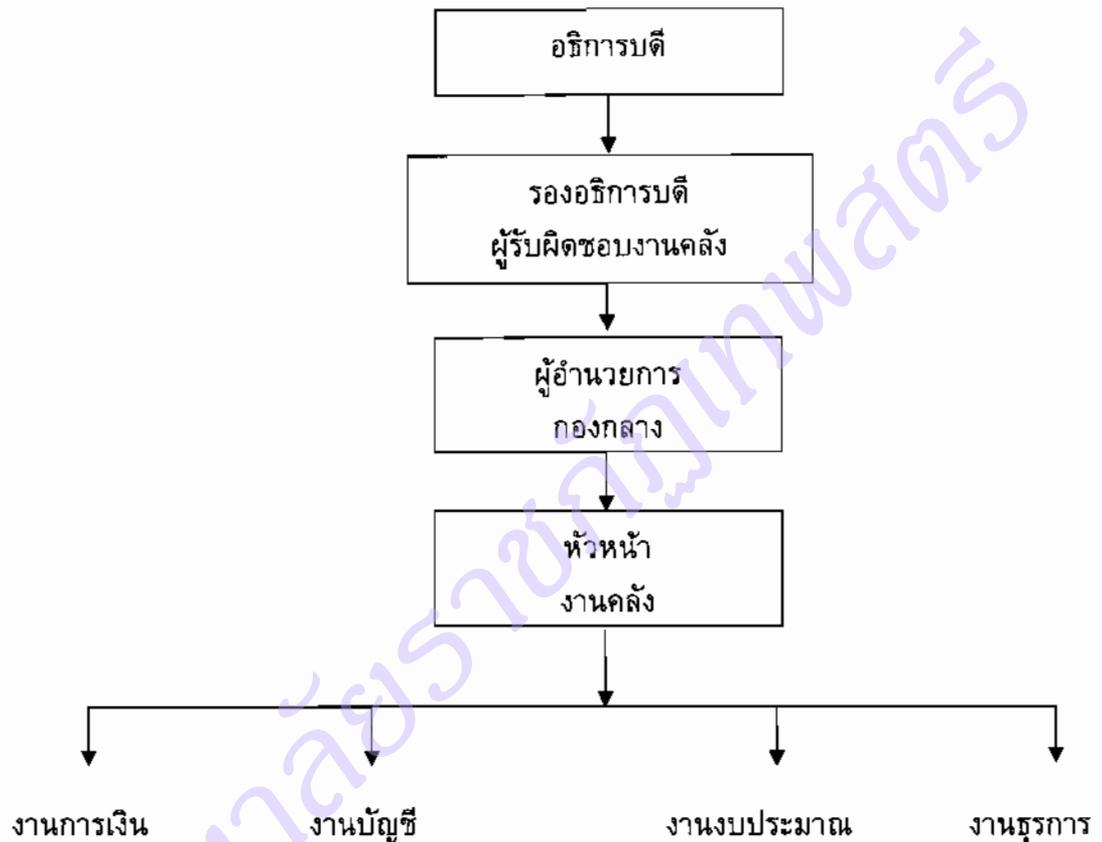
1.4 กิจกรรมด้านพัสดุ เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ เพื่อให้ได้มาซึ่งวัสดุ หรือการบริการที่เกี่ยวข้องกับวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ที่กำหนดไว้ในหลักการจำแนกหนังสือ การจำแนกรายจ่ายตามงบประมาณที่สำนักงานงบประมาณกำหนด ซึ่งการดำเนินการบริหารจัดการด้านพัสดุ ส่วนราชการจะต้องดำเนินการตามข้อกำหนดในระเบียบว่าด้วยการพัสดุ

1.5 กิจกรรมด้านการตรวจสอบ เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบ การปฏิบัติงานของส่วนราชการ ในการปฏิบัติงานคลัง ทั้งในด้านการงบประมาณ การเงิน การบัญชีและการพัสดุ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ

1.6 กิจกรรมด้านธุรการ เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรับส่งและลงทะเบียญเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ ในการดำเนินงานคลัง ตลอดจนการพิจารณาร่างโต้ตอบหนังสืองานราชการด้วย

2. โครงสร้าง / งาน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จัดเป็นงานที่มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงกับผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีที่รับผิดชอบ โดยมีหัวหน้างานคลังเป็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้น มีการแบ่งสายงานในการดำเนินงาน 4 งาน ได้แก่ งานการเงิน งานบัญชี งานงบประมาณและงานธุรการ โครงสร้างและสายการบังคับบัญชาของงานคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ดังภาพ 4



ภาพ 4 โครงสร้างและสายการบังคับบัญชาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีเกี่ยวกับงานคลังที่มา (มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2548, หน้า 20)

3. บทบาทหน้าที่งานคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

งานคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เป็นงานให้บริการแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย นักศึกษาและบุคคลภายนอก ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

3.1 รับชำระเงินค่าบำรุงการศึกษาและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของนักเรียน รวมทั้งรายได้อื่นที่พึงเกิดขึ้น

3.2 ควบคุมการเบิกจ่ายเงินของมหาวิทยาลัย ทั้งที่เป็นเงินงบประมาณ รายจ่ายประจำปีและเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยทั้งหมดให้เป็นไปตามระเบียบของกระทรวงการคลัง พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ มติคณะรัฐมนตรีและระเบียบเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย

3.3 ตรวจสอบเอกสาร หลักฐานและใบสำคัญทั้งเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี เงินงบประมาณจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยและเงินประเภทอื่น ๆ ก่อนที่จะดำเนินการเบิกจ่ายเงิน

3.4 จัดทำฎีกาเบิกเงินโดยจำแนกตามแผนงานงบประมาณ ผลผลิต กิจกรรม แยกเป็นหมวดรายจ่ายต่าง ๆ และแยกตามประเภทรายจ่ายต่าง ๆ ตามงบประมาณ

- 3.3 ตรวจสอบเอกสาร หลักฐานและใบสำคัญทั้งเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี เงินงบประมาณจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยและเงินประเภทอื่น ๆ ก่อนที่จะดำเนินการเบิกจ่ายเงิน
- 3.4 จัดทำฎีกาเบิกเงินโดยจำแนกตามแผนงานงบประมาณ ผลผลิต กิจกรรม แยกเป็นหมวดรายจ่ายต่าง ๆ และแยกตามประเภทรายจ่ายต่าง ๆ ตามงบประมาณ
- 3.5 จัดทำทะเบียนคุมฎีกาเบิกจ่ายเงิน โดยจำแนกตามแผนงบประมาณ ผลผลิต กิจกรรม
- 3.6 จัดทำภาษีเงินได้ของข้าราชการและลูกจ้างของมหาวิทยาลัย
- 3.7 ดำเนินการเกี่ยวกับเงินบำเหน็จบำนาญ เงินทำขวัญข้าราชการและลูกจ้างประจำ
- 3.8 ควบคุมการจัดทำบัญชีตามเกณฑ์คงค้างของมหาวิทยาลัย
- 3.9 จัดทำทะเบียนคุมเงินงบประมาณและเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย
- 3.10 รวบรวมข้อมูลรายจ่ายประจำปี เสนอกองนโยบายและแผนงานเพื่อเป็นแนวทาง ในการพัฒนาจัดตั้งงบประมาณรายจ่าย ทั้งเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย
- 3.11 จัดทำรายงานลูกหนี้เงินรายได้ของมหาวิทยาลัย พร้อมติดตามทวงถาม
- 3.12 จัดทำบัญชีเงินฝากธนาคารทุกประเภท ตรวจสอบยอดเงินตามใบแจ้งยอด ของธนาคาร
- 3.13 จัดทำรายงานการเงิน เงินงบประมาณตามแผนงบประมาณ ผลผลิต กิจกรรม เสนอสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กรมบัญชีกลาง และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อตรวจสอบ
- 3.14 จัดทำรายงานคงเหลือประจำวัน เก็บรักษาเงินสดและเช็คต่าง ๆ ส่งให้ กรรมการรักษาเงินของมหาวิทยาลัย ตรวจสอบใบนำส่งเงินธนาคาร นำเงินสดหรือเช็ค เข้าฝากธนาคารพาณิชย์และรับเงินจากธนาคารเพื่อจ่ายแก่ผู้มีสิทธิ
- 3.15 ตรวจสอบหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ ตลอดจนให้คำแนะนำด้านงบประมาณ การเงินและการบัญชีให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง
- 3.16 จัดและเก็บรักษาเอกสารในการรับจ่ายเงินและบัญชีทุกชนิดของมหาวิทยาลัย เพื่อสะดวกต่อการตรวจสอบของสำนักงานคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบเอกสาร ใบสำคัญในการจัดท่างบเดือน เพื่อส่งให้สำนักงานคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบ ชี้แจงข้อทักท้วงแก่สำนักงานคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน
- 3.17 ติดต่oprสานงานกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กรมบัญชีกลาง สำนักงานคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ธนาคารพาณิชย์และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

4. งานการเงิน

4.1 บทบาทหน้าที่งานการเงิน

งานการเงินจะดูแลรับผิดชอบด้านการรับเงินและการเบิกจ่ายเงิน โดยแต่ละส่วน มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

4.1.1 หน่วยรับเงิน

- 1) รับเงินรายได้ทุกประเภทของกิจการ
- 2) จัดทำใบสำคัญรับเงิน
- 3) รายงานการนำเงินสดและเช็คฝากธนาคาร
- 4) นำเงินฝากธนาคาร
- 5) หน้าที่อื่นใดที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4.1.2 หน่วยจ่ายเงิน

- 1) จ่ายเงินทุกประเภทของหน่วยงาน
- 2) รวบรวมใบสำคัญจ่ายที่จ่ายแล้วให้ฝ่ายบัญชี
- 3) สรุปรายการจ่ายเงินประจำวัน

4.1.3 จัดเบิกเงิน

- 1) รวบรวมรายละเอียดการขอเบิกเงิน
- 2) จัดทำใบสำคัญจ่ายเพื่อมอบให้หน่วยงานทำการจ่ายเงิน
- 3) จัดทำบัญชีเงินเดือนและรายละเอียดประกอบเป็นรายบุคคล
- 4) ทำภาษีหัก ณ ที่จ่าย
- 5) จัดทำรายละเอียดการจ่ายเงินเดือนเป็นรายบุคคล
- 6) นำภาษีหัก ณ ที่จ่าย ส่งกรมสรรพากร

4.2 ระบบการเงินและการบริหารการเงิน

4.2.1 ระบบการเงิน

ประวิตร นิลสุวรรณกุล (2544, หน้า 4 - 1) กล่าวว่า ระบบการเงิน และการบริหารการเงิน เป็นระบบที่เกี่ยวกับการรับเงินและการจ่ายเงินรวมทั้งเอกสารประกอบการลงบัญชีตลอดจนการจัดทำรายงาน ซึ่งพื้นฐานระบบการเงินโดยทั่วไป ประกอบด้วย รายละเอียดดังนี้

- 1) การรับเงิน การดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาก่อให้เกิดรายรับขึ้น ซึ่งประกอบด้วยรายได้ต่างๆ และการรับที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เช่น การรับเงินจากการคืนเงินทอรอง-ราชการรับเงินประเภทเงินรับฝาก การรับเงินดังกล่าวอาจอยู่ในรูปแบบต่างๆ เช่น เงินสด เช็ค เงินโอนเข้าธนาคาร หรือในรูปแบบอื่น การจัดการด้านการรับเงินจึงเกิดขึ้นตั้งแต่การบันทึกรายการดังกล่าวเข้าระบบงาน การออกเอกสารหลักฐานในการรับเงิน การนำเงินเก็บรักษาไว้ในที่ปลอดภัย การนำฝากธนาคาร ตลอดจนการออกรายงานการรับเงินประจำวัน

2) การจ่ายเงิน การดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามแผนงาน ก่อให้เกิดการจ่ายเงินเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินหรือบริการ การจ่ายเงินดังกล่าวอาจอยู่ในรูปที่เป็นเงินสด เช็ค เงินโอนเข้าธนาคาร หรือในรูปแบบอื่น การจัดการด้านการจ่ายเงินจึงเกิดขึ้น ตั้งแต่การบันทึกรายการดังกล่าวเข้าระบบงาน การจ่ายเงินและการรับเอกสารหลักฐานประกอบ รายการใช้จ่ายเงิน ตลอดจนการสรุปรายการจ่ายดังกล่าวลงในรายงานการจ่ายเงินประจำวัน

ซึ่งรับเงินและจ่ายเงินของสถาบันอุดมศึกษา ควรมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

1) การรับเงินรายได้ของสถาบันอุดมศึกษาทุกประเภท ทุกจำนวน ต้องมีการออกใบเสร็จรับเงินไว้เป็นหลักฐาน โดยมอบต้นฉบับให้แก่ผู้ชำระเงิน

2) เงินรายได้ของสถาบันอุดมศึกษาทุกประเภท จะหักไว้ใช้จ่ายเพื่อการใดก่อนนำส่งมิได้

3) เงินรายได้ของสถาบันอุดมศึกษาทุกประเภทจะต้องนำมาบันทึกลงในทะเบียนคุมงบประมาณรายรับของสถาบัน และมีรายงานสรุปยอดรายรับทุกเดือน เงินรายได้ทุกประเภท เมื่อจัดเก็บแล้วให้นำฝากธนาคารพาณิชย์ หรือสถาบันการเงินอื่นที่ สภาสถาบันรับรองในวันนั้น หรืออย่างช้าในวันทำการถัดไป

4) การเบิกจ่ายเงินของสถาบันอุดมศึกษา ต้องเป็นไปตามงบประมาณ ที่ได้มีการวางแผนงานโดยมีกองทุนเป็นแหล่งเงินทุน และมีหน่วยงานเป็นผู้ปฏิบัติ

5) การเบิกจ่าย ต้องเป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการเบิกจ่าย

6) การเบิกจ่าย ต้องเบิกจ่ายในวงเงินงบประมาณที่ได้รับอนุมัติเท่านั้น นอกจากนี้ระบบการเงินของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยระบบงาน

ที่สำคัญดังนี้

1) การรับเงินลงทะเบียนผ่านธนาคาร

2) การรับเงินลงทะเบียนเป็นเงินสด / เช็ค / บัตรเครดิต

3) การรับเงินรายได้และการรับเงินบริจาค

4) การจ่ายเงินชำระหนี้และค่าใช้จ่าย

5) การจ่ายเงินชำระหนี้การจัดจ้าง

6) การยืมเงินทศรอง

7) การคืนเงินทศรอง

8) การจ่ายและเบิกชดเชยเงินสดย่อย

4.2.2 การบริหารการเงิน

การบริหารการเงินที่ดี นอกจากทำให้สถาบันอุดมศึกษามีสภาพคล่องทางการเงิน ยังทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น เช่น ดอกเบี้ย ผลตอบแทนจากการลงทุน หรือประหยัดค่าใช้จ่ายลดลง เช่น ประหยัดดอกเบี้ย และเพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ ควรดำเนินการดังนี้

1) การวางแผนการเงิน จากแผนงานที่ได้รับอนุมัติประกอบกับรายการที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน สถาบันอุดมศึกษาควรจัดงบประมาณกระแสเงินสด ซึ่งรวมทั้งด้านเงินสตรับและเงินสดจ่าย เมื่อมีเงินสตรับมากกว่าเงินสดจ่ายมากนักเพียงใด ผู้บริหารจะได้พิจารณานำไปฝากสถาบันการเงิน หรือลงทุนระยะยาวหรือสั้นแค่ไหน เพื่อได้ผลตอบแทนที่มากกว่า อย่างไรก็ตาม การนำเงินไปฝากหรือลงทุน ผู้บริหารต้องคำนึงถึงความมั่นคงของสถาบันการเงินด้วย

2) การควบคุมทางการเงิน นอกจากหมายถึงการตรวจสอบให้ดีก่อนการจ่ายเงินแล้ว ยังรวมถึงการติดตามดำเนินการทางการเงินตามประมาณการงบกระแสเงินสดด้วย หากมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงอาจต้องรีบปรับปรุงแก้ไขประมาณการงบกระแสเงินสดให้เหมาะสม

3) การตรวจสอบและติดตาม เนื่องจากรายการทางการเงินเป็นรายการที่ผิดพลาดได้ง่ายและอาจก่อให้เกิดความเสียหายมาก ฉะนั้นการตรวจสอบทางการเงินจึงเป็นสิ่งจำเป็น นอกจากนี้การตรวจสอบทางการเงินยังรวมถึงการวิเคราะห์และติดตามรายงานทางการเงินต่าง ๆ เช่น การวิเคราะห์ลูกหนี้เงินกู้ยืม ลูกหนี้เงินทตรง รายการเหล่านี้ต้องติดตามไม่ให้ค้างนาน

4.3 คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่การเงิน

ตามกฎหมาย มาตรา 21 (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2549) ได้กำหนดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่การเงินตามลักษณะงานโดยทั่วไปและความรู้ความสามารถที่ต้องการ ดังนี้

4.3.1 ลักษณะงานโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่การเงินจะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงิน การงบประมาณและการบัญชีทั่วไปของส่วนราชการ เริ่มตั้งแต่การรับจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และสิ่งแทนตัวเงิน การตรวจสอบหลักฐานใบสำคัญคู่จ่ายเงิน ลงบัญชีเงินสด บัญชีฝากธนาคาร บัญชีแยกประเภท ทำหนังสือชี้แจง โต้ตอบเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณ ทำรายงานการบัญชี รวบรวมรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับการขอจัดตั้งงบประมาณรายรับรายจ่าย ประจำปี การวิเคราะห์งบประมาณ การวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและบัญชี ตรวจสอบความถูกต้อง การลงบัญชีเงินสด บัญชีเงินฝากธนาคารและบัญชีแยกประเภท การควบคุมการเบิกจ่ายเงินและสิ่งแทนตัวเงินตลอดจนการควบคุมการดำเนินการเกี่ยวกับงานงบประมาณ การควบคุมการจัดทำบัญชีเงินรายได้แผ่นดิน การควบคุมการทำรายงานแสดงฐานะการเงินและบัญชี

4.3.2 ความรู้ความสามารถที่ต้องการ ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของเจ้าหน้าที่การเงิน กำหนดความรู้ความสามารถที่ต้องการไว้

- 1) มีความรู้ความสามารถในวิชาการเงิน และการบัญชีอย่างเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานในหน้าที่
- 2) มีความรู้ความสามารถในกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่

- 3) มีความรู้ความสามารถในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 4) มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ
อย่างเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานในหน้าที่
- 5) มีความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบและวิธีการ
ปฏิบัติงานที่มีอยู่ในหน้าที่
- 6) มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียดแม่นยำ
- 7) มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันในด้านการเมือง เศรษฐกิจ
และสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งของประเทศไทย
- 8) มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอย่างเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน
ในหน้าที่
- 9) มีความสามารถในการศึกษาหาข้อมูล วิเคราะห์ปัญหาและสรุปเหตุผล
- 10) มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายและแผนงานด้านต่าง ๆ ของ
ส่วนราชการที่สังกัด
- 11) มีความสามารถในการจัดทำแผนงาน ควบคุมตรวจสอบให้คำปรึกษาแนะนำ
และเสนอแนะวิธีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- 12) มีความสามารถในการปกครองบังคับบัญชา
- 13) มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน
- 14) มีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารงานบุคคล
- 15) มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ
- 16) มีความสามารถในการศึกษาวิเคราะห์ฐานะทางการเงิน
- 17) มีความสามารถในการบริหารงาน และจัดระบบงาน
- 18) มีความสามารถในการริเริ่มปรับปรุงนโยบายและแผนงาน
- 19) มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายการบริหารงานของรัฐบาล และปัญหา
ด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย

นอกจากมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของเจ้าหน้าที่การเงินดังกล่าวข้างต้นแล้ว
ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่การเงินไว้ดังนี้

สุภารณี อยู่จันทร์ (2542, หน้า 31) กล่าวว่า งานการเงินมีลักษณะพิเศษ
เป็นงานที่ต้องการความละเอียดและมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติ ผู้ที่เป็นเจ้าหน้าที่
การเงินจึงควรมีคุณสมบัติดังนี้ คือ ซื่อสัตย์สุจริตในหน้าที่การงาน มีความรู้ความสามารถ
ในงานที่รับผิดชอบ โดยทั่วไปจะต้องเป็นผู้มีความรู้ทางการเงิน ระเบียบการเงิน มีความละเอียด
รอบคอบ อารมณ์มั่นคง และมีความรับผิดชอบสูง ดังนั้นการพิจารณาบุคคลเพื่อมอบหมาย
งานการเงินและบัญชี จะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ผู้บริหารจะต้องจัดการนิเทศด้านการเงิน

และตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่การเงินให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ

รัชณี พยุงธนทรัพย์ (2545, หน้า 19) กล่าวว่า คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในการรับ - จ่าย ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ ปฏิบัติตามระเบียบการเงินและพัสดุ จัดทำรายงานการเงินและพัสดุได้ถูกต้อง มีความแม่นยำในระเบียบเกี่ยวกับการเงินและพัสดุ สามารถให้คำปรึกษาชี้แจงผู้อื่นได้ถูกต้อง มีความสามารถติดต่อประสานงานกับทุกฝ่าย ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร่วมงาน และรู้จักปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

เคนโดลิ, และคนอื่นๆ (Candoli, et.al., 1992, pp. 352 - 355) กล่าวว่า คุณสมบัติของบุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเงินที่สำคัญไว้ดังนี้

1. มีความชำนาญในเรื่องงาน หมายถึง ความรู้ในเรื่องจิตวิทยาเกี่ยวกับบุคคลในเรื่องของความเชื่อเจตคติ ค่านิยม ความต้องการ ซึ่งย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

2. มีความมุ่งมั่นและพลังกล้า หมายถึง คุณสมบัติเกี่ยวกับอุดมการณ์ของบุคคลในการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

จากข้อความข้างต้น คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่การเงินจะมีลักษณะดังนี้

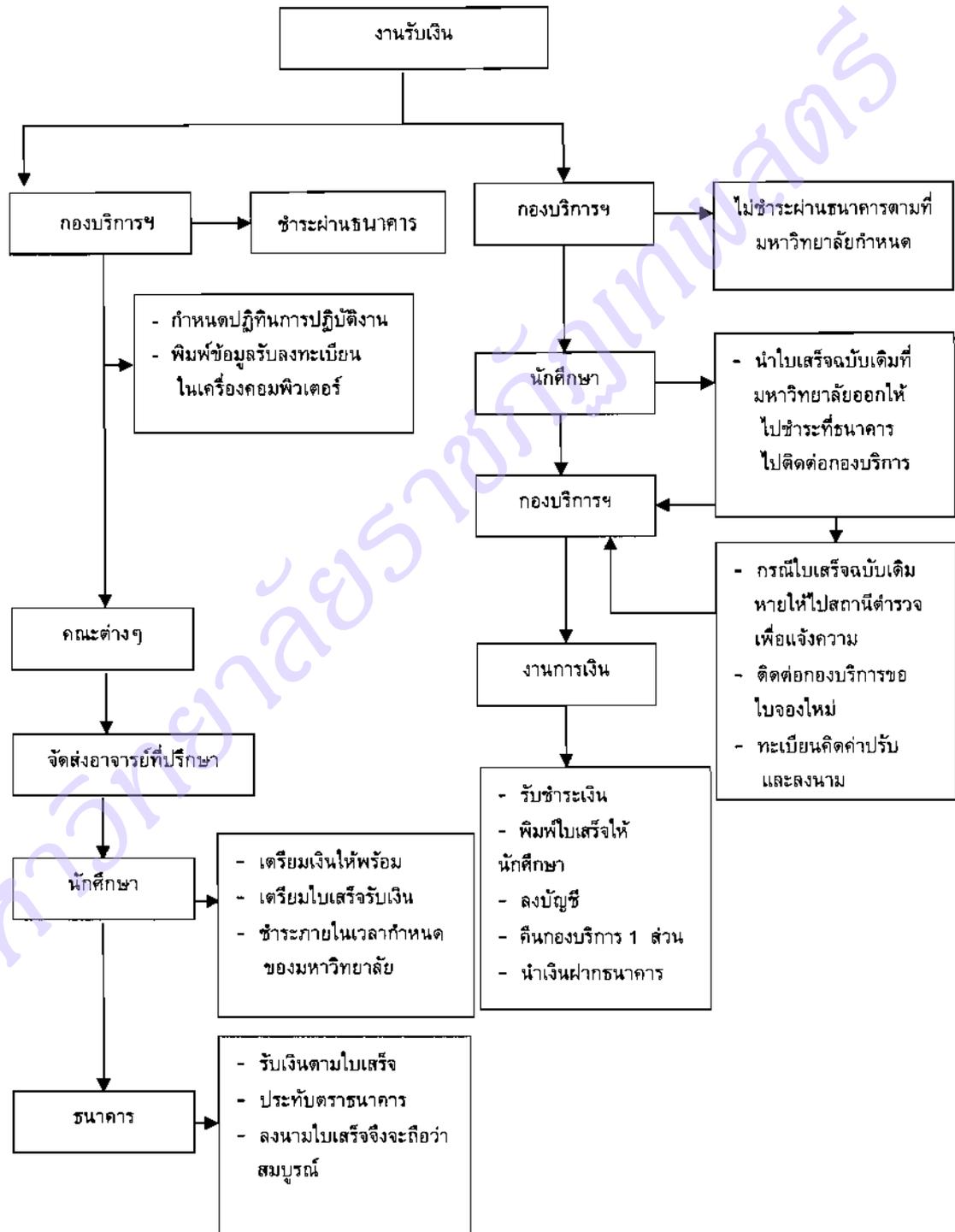
1. มีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ
2. มีความรู้ความสามารถทางการเงินและบัญชี
3. มีความรอบรู้และความสามารถในการใช้ระเบียบการเงิน การพัสดุ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และมติของคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการเงินการคลังได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ
4. มีความละเอียด รอบคอบ และอารมณ์ที่มั่นคง
5. มีความซื่อสัตย์ สุจริต
6. มีความสามารถในการให้คำปรึกษาชี้แจงเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง
7. มีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับทุกฝ่าย
8. มีจิตสำนึกในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกคน
9. มีความสามารถในการปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
10. มีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในภาวะวิกฤตและปกติ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า งานการเงินของสถาบันอุดมศึกษาเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเงิน - จ่ายเงิน โดยการบริหารการเงินที่ตื่นนอกจากจะทำให้สถาบันอุดมศึกษามีสภาพคล่องทางการเงินแล้ว ยังต้องทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งการบริหารการเงินที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการวางแผนการเงิน การควบคุมทางการเงิน และการตรวจสอบติดตาม เนื่องจากงานการเงินเป็นหน่วยงานที่สำคัญยิ่งต่อองค์กรที่จะทำให้องค์กรอาจเกิดความล้มเหลวได้ จากการคิดคำนวณที่ไม่ถูกต้อง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ไม่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีความเป็นกลาง เห็นแก่พวกพ้อง ไม่มีมีความเข้าใจในระเบียบ ด้วยเหตุนี้บุคคลที่ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานการเงินจึงต้องเป็นบุคคลที่มีความละเอียดรอบคอบ เจ้าหน้าที่การเงินของมหาวิทยาลัย จะต้องรู้ที่มาของเงินและที่ไปของเงิน นั่นคือ การรับและ จ่ายเงินนั่นเอง ตลอดจนวิธีการเก็บรักษาเงิน กฎระเบียบการเบิกจ่าย และการจัดทำรายงานการเงิน รวมตลอดถึงการมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความเป็นกลางเสมอภาค

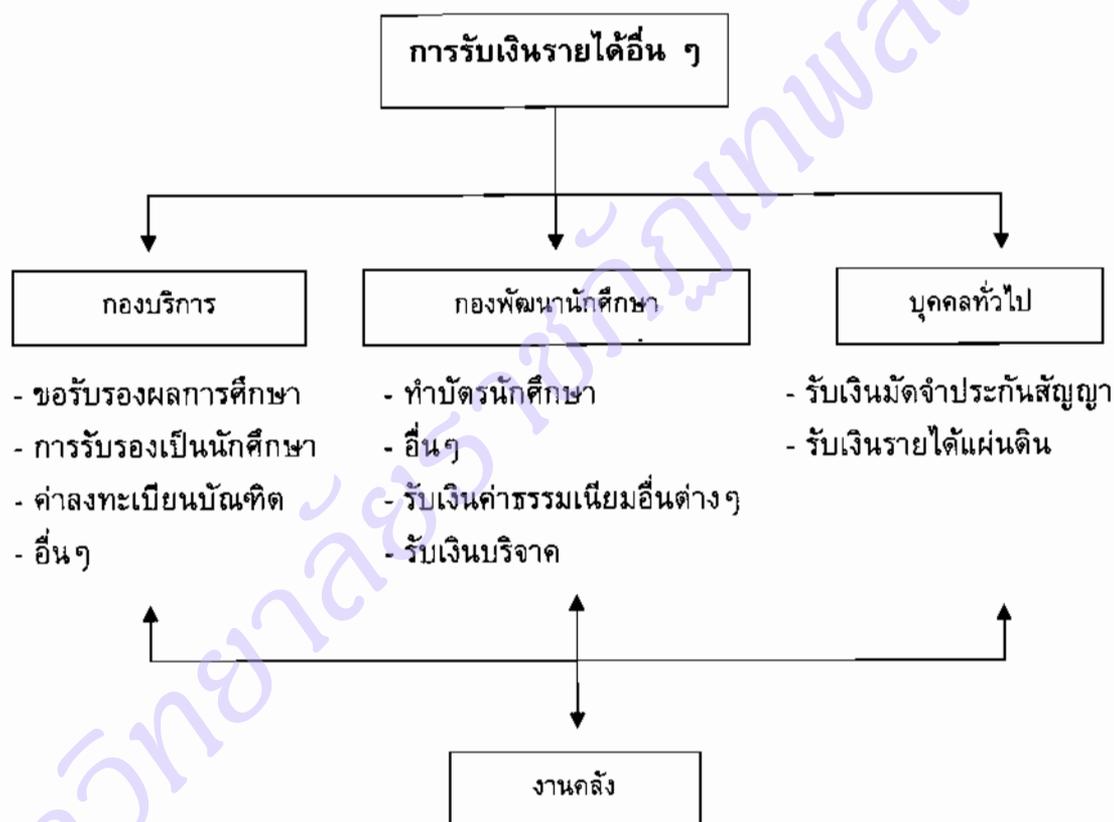
4.4 ขั้นตอนการรับเงินบำรุงการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

การรับเงินบำรุงการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีขั้นตอน สามารถอธิบายเป็นวงจรดังภาพ 5 ได้ดังนี้



ภาพ 5 การรับเงินบำรุงการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ที่มา (มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2548, หน้า 132)

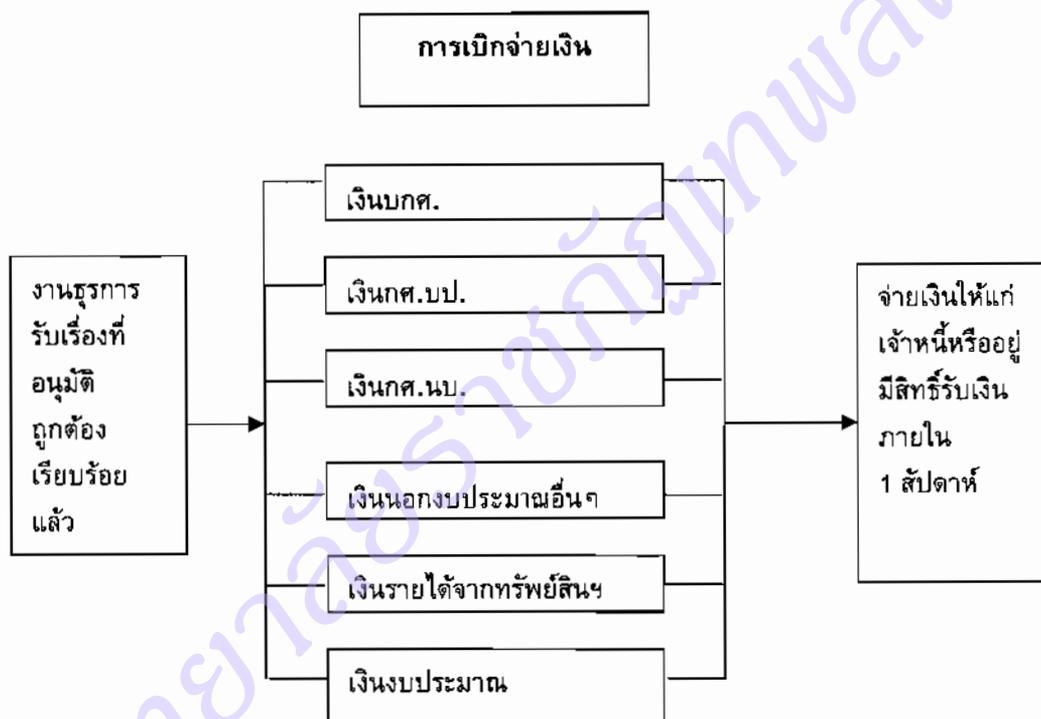
4.5 ขั้นตอนการรับเงินรายได้อื่นของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
 การรับเงินรายได้อื่นของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีขั้นตอนสามารถอธิบาย
 เป็นวงจรดังภาพ 6 ได้ดังนี้



ภาพ 6 การรับเงินรายได้อื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
 ที่มา (มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2548, หน้า 133)

4.6 ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

การเบิกจ่ายเงินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีขั้นตอนสามารถอธิบายเป็นวงจрдังภาพ 7 ได้ดังนี้



ภาพ 7 ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ที่มา (มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2548, หน้า 134)

คุณภาพการให้บริการ

1. ความหมายของการบริการ

สิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547, หน้า 316) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การส่งมอบมูลค่า (values) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับผู้รับบริการ ซึ่งเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัท เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 14) กล่าวว่า การบริการ คือ การกระทำพฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น อาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อหาของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p. 608) กล่าวว่า การบริการ หมายถึงเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นทางการ และไม่มีผลลัพท์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพก็ได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ หรือพฤติกรรมที่อีกฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง เป็นการส่งมอบมูลค่าที่ไม่สามารถจับต้องได้ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจที่มีต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ซึ่งการบริการงานการเงินของส่วนงานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เป็นการกระทำในเรื่อง การรับ - จ่ายเงินที่มอบให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ข้าราชการ เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย และนักศึกษา ทั้งนี้ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ หรืออาจจะเป็นการกระทำล้วน ๆ โดยที่ไม่มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใด ๆ ก็ได้ เช่น การให้คำแนะนำในการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน การให้คำแนะนำในเรื่องการเบิกจ่าย เป็นต้น

2. ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่น ๆ (2541, หน้า 215) กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้ว ลักษณะของผลิตภัณฑ์บริการจะเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตาเปล่า แต่สามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้ สิ่งที่มีผู้ซื้อต้องการมากที่สุดหนึ่งก่อนทำการตัดสินใจซื้อบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง คือ ความเชื่อถือในบริการที่ผู้จัดจะเสนอให้ และความไว้วางใจ ซึ่งกิจการจะต้องจัดให้มีดังต่อไปนี้

1. เพิ่มสิ่งบริการที่สามารถมองเห็นได้ และทำให้ผู้รับบริการเชื่อถือได้และไว้วางใจได้
2. การให้บริการจะต้องเน้นประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับจากบริการให้มากกว่าเน้นลักษณะองค์ประกอบอื่น ๆ
3. ผู้ให้บริการจะต้องมีการปรับปรุงวิธีการให้บริการ ให้สอดคล้องกับการให้บริการ เพื่อเพิ่มความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการให้มากขึ้น
4. การให้บริการต้องใช้ผู้ที่มีชื่อเสียงมาช่วยในการเพิ่มความไว้วางใจ ซึ่งจะมีได้ 2 ทาง ผู้ที่มีชื่อเสียงทางด้านนั้นเป็นผู้ดำเนินการเอง หรือเป็นหุ้นส่วน หรือผู้ที่มีชื่อเสียง หรือบุคคลชั้นสูง ได้เคยมาใช้บริการที่จะได้รับมากขึ้น

สมิต สัชฌุกร (2546, หน้า 17 – 18) กล่าวว่า ลักษณะของบริการไว้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำการบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ เป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ได้แก่

3.1 งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานก็เป็นงานบริการ ให้การสนับสนุนการปฏิบัติการ ทั้งในด้านงานภายนอกและด้านงานภายใน เพื่อสนับสนุนให้งานฝ่ายต่าง ๆ บรรลุผล

3.2 งานต้อนรับ เป็นงานบริการที่สร้างความรู้สึกประทับใจ เมื่อมีผู้มาติดต่อเกี่ยวข้องด้วย ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ การต้อนรับเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยตรง เพราะจะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับ และการให้คำแนะนำชี้แจง ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการ ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม

สิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547, หน้า 317 - 319) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการมี 4 ลักษณะ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ การบริการมีลักษณะทางกายภาพ ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าประเภทอื่น ผู้รับบริการจึงไม่สามารถที่จะมองเห็นจับต้องได้ หรือทดลองใช้ก่อนที่จะซื้อหรือชำระเงินได้ เช่น นักท่องเที่ยวจะเข้าพักที่โรงแรม ถ้านักท่องเที่ยวไม่เคยเข้าพักมาก่อนจะไม่ทราบว่าการบริการภายในเป็นอย่างไร จึงทำให้การบริการเกี่ยวข้องกับความรู้สึกและความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจึงมีการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบริษัท ๆ จากพนักงาน อุปกรณ์ ป้าย หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ตราสินค้าของบริษัทและราคาในการให้บริการ บริษัทจึงต้องมีการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ให้มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความต้องการใช้บริการของบริษัท

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ ธุรกิจบริการไม่สามารถจะแบ่งแยกการให้บริการได้โดยปกติบริษัทจะเสนอบริการให้กับผู้รับบริการและผู้รับบริการจะใช้บริการทันที การบริการไม่สามารถที่จะแยกออกจากผู้ให้บริการ หรือให้ผู้อื่นมารับบริการแทนได้ ทำให้การบริการต้องใช้เวลา เนื่องจากเวลาจำกัดการให้บริการต้องกระทำภายในทันที เช่น ในธุรกิจร้านตัดผมเมื่อผู้รับบริการเข้าไปตัดผมในร้านได้ประมาณ 10 นาทีปรากฏว่ามีโทรศัพท์มาตามให้เข้าประชุมด่วน ผู้รับบริการคนนั้นยังคงนั่งตัดผมต่อไปจนเสร็จ เนื่องจากการตัดผมต้องกระทำให้เสร็จในทันที ไม่สามารถกลับมาตัดอีกครั้งในโอกาสต่อไปได้

3. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ การบริการมีลักษณะเด่นที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่าย หมายความว่า การบริการมีลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการใช้บริการกับบริษัทแล้ว

ไม่พึงพอใจผู้รับบริการจะเปลี่ยนไปใช้บริการกับคู่แข่งหรือบริษัทอื่นที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดีกว่า ดังนั้นบริษัทต้องเน้นคุณภาพในการบริการให้อยู่ในระดับสูงกว่าคู่แข่ง เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งบริษัทต้องเริ่มตั้งแต่การฝึกฝนพนักงานให้มีความเป็นมิตร มีจิตใจรักงานบริการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยท่าทีเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีที่จะให้บริการ เมื่อเริ่มต้นจากพนักงาน ต่อไปบริษัทต้องกำหนดมาตรฐานการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับพนักงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ สุดท้ายบริษัทต้องคอยตรวจสอบคุณภาพการให้บริการผ่านระบบ คำแนะนำจากผู้รับบริการ หรือการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ แม้ว่าบริการจะไม่เน่าเสียเหมือนกับอาหารหรือผลไม้ แต่เมื่อบริษัทเสนอบริการให้ผู้รับบริการแล้ว ผู้รับบริการไม่สามารถรอหรือเลื่อนไปใช้บริการในเวลาอื่นได้ ยกตัวอย่างเช่น กรณีการจองห้องพักโรงแรม ถ้านักท่องเที่ยวไม่สามารถเข้าพักในวันเวลาที่จองได้ทางโรงแรมไม่สามารถที่จะสำรองห้องนั้นเพื่อรอผู้ที่จองไว้ เนื่องจากห้องพักสามารถให้นักท่องเที่ยวคนอื่นเข้าพักได้ และอาจทำให้โรงแรมสูญเสียรายได้ที่ควรจะได้รับ

ประภาศรี พงศ์รัตนานิช, และคนอื่น ๆ (2547, หน้า 364 – 365) กล่าวว่า ลักษณะของบริการที่แตกต่างจากสินค้ามี 5 ประการ ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ ลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันระหว่างสินค้าและบริการ คือ บริการเป็นเรื่องของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากผู้ซื้อไม่สามารถเห็น รู้สึก ทดสอบหรือสัมผัสกับบริการได้ เช่น บริการของโรงแรม สายการบิน สถานเสริมความงามและบริษัททัวร์ เป็นต้น ผู้รับบริการไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสบริการได้ก่อน หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการตลาดจึงมีภารกิจหลักในเรื่องของการส่งเสริมการตลาด โดยเน้นการโฆษณาและการขายเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ จากบริการที่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้

2. มีความเป็นเอกพันธ์ บริการ คือ ผลงานของมนุษย์ที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งแต่ละคนก็มีรูปแบบและวิธีในการให้บริการที่แตกต่างกันไป จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกันอาจจะให้บริการแตกต่างกันได้ เช่น ช่างตัดผมคนเดียวกันให้บริการกับผู้รับบริการคนเดิมซึ่งเป็นผู้รับบริการประจำ ในแต่ละครั้งของการรับบริการผู้รับบริการจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นการเรื่องที่ทำได้ยาก ในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าบริการที่ผู้รับบริการจะได้รับจะมีลักษณะอย่างไร เช่น การซื้อบัตรเข้าชมคอนเสิร์ตไม่อาจบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าการแสดงจะดีเพียงใด

3. การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ด้วยเหตุที่สินค้าต้องมีการผลิตก่อน หลังจากนั้นจึงขายและเกิดการบริโภค สำหรับบริการส่วนมากจะขายก่อนแล้วจึงผลิต (ให้บริการ) และบริโภค (รับบริการ) ในเวลาเดียวกัน เช่น การให้บริการของบริษัททัวร์ ผู้รับบริการต้อง

ชำระค่าทัวร์ก่อนการเดินทางท่องเที่ยว บริษัททัวร์จะให้บริการในขณะเดียวกับการรับบริการของผู้รับบริการก็จะเกิดขึ้นพร้อมกันบ่อยครั้งที่ไม่อาจแยกเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้ ดังนั้นลักษณะของการแบ่งแยกไม่ได้ กล่าวคือ การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ทำให้การขายบริการต้องเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ จึงทำให้การขายทำได้ไม่ปริมาณจำกัด

4. ความไม่คงทน บริการเป็นสิ่งที่ไม่คงทนและไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้ เช่น ที่นั่งในโรงภาพยนตร์ในแต่ละรอบ ถ้าไม่มีผู้เข้าชมภาพยนตร์ก็เสียเปล่า ที่นั่งในเครื่องบินโดยสารและรถโดยสาร ถ้าไม่มีผู้โดยสารก็สูญเปล่า เรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ไม่ได้ แตกต่างจากสินค้าที่สามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้าเพื่อรอการจำหน่ายได้ หรือในบางกรณีหากผู้รับบริการไม่ได้รับความพอใจก็สามารถนำส่งคืนสินค้าที่ซื้อไปแล้วได้

5. อาศัยแรงงานคนเป็นหลัก การให้บริการต้องอาศัยแรงงานคนเป็นหลัก ดังนั้นคุณภาพของงานบริการจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของคน นักการตลาดจึงต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการ แม้ว่าจะมีการฝึกอบรมอย่างดีและเป็นการให้บริการโดยมืออาชีพก็ตาม ในบางครั้งผู้ให้บริการอาจไม่มีความพร้อมในการให้บริการ เช่น อารมณ์เสีย หงุดหงิดจากปัญหาการจราจร มีปัญหาครอบครัว ฯลฯ จึงทำให้เกิดความผันแปรในคุณภาพของบริการที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, pp. 608 - 614) กล่าวว่า การบริการมีบุคลิกลักษณะหลัก 4 ประการ ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างมากต่อการกำหนดโปรแกรมทางการตลาดนั้นดังนี้

1. ความไม่มีรูปลักษณ์ หมายถึง การบริการคือความไม่มีรูปลักษณ์ ซึ่งไม่เหมือนกับผลิตภัณฑ์กายภาพ เพราะมันไม่สามารถมองเห็น ได้รส รู้สึก ได้ยิน หรือได้กลิ่น ก่อนที่ผู้บริโภคจะซื้อ เช่น คนที่ไปรับบริการลอกหน้าไม่สามารถเห็นผลที่แท้จริงได้ก่อนที่ซื้อบริการนั้น ๆ และผู้ป่วยในคลินิกของแพทย์ก็ไม่สามารถรับทราบถึงผลที่แท้จริงได้

สำหรับการลดความไม่แน่นอนนั้น ผู้ซื้อจะมองหาสัญญาณหรือข้อสังเกตของคุณภาพการบริการ โดยการร่างอิทธิพลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจากสถานที่ คน อุปกรณ์ เครื่องมือ วัสดุการสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา ดังนั้นงานของผู้ให้บริการก็คือ การจัดการข้อสังเกตนั้น ๆ ให้มีรูปลักษณ์ขึ้นจากความไม่มีรูปลักษณ์ ในขณะที่นักการตลาดผลิตภัณฑ์มักจะได้รับบทกหักทายในการเพิ่มแนวความคิดด้านนามธรรม แต่นักการตลาดการบริการต้องเผชิญกับการท้าทายในการวางมโนภาพและข้อสังเกตทางกายภาพขึ้นตามข้อเสนอนามธรรมของตน จึงได้มีการสร้างกลยุทธ์การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์รูปลักษณ์ขึ้น โดยผ่านเครื่องมือทางการตลาดจำนวนหนึ่ง ก็คือ

1.1 สถานที่ หมายถึง ที่ตั้งทางกายภาพต้องมีการบริการที่รวดเร็ว การตกแต่งภายนอกและภายในของสถานที่ควรเน้นแนวที่สะอาดสะอ้าน การวางโครงสร้างของโต๊ะทำงานและช่องทางเดินควรจะได้รับบริการออกแบบอย่างดี

1.2 คน หมายถึง บุคลากร ไม่ควรที่จะนั่งว่างเฉย ๆ ซึ่งจำนวนของคน ควรจะเพียงพอที่จัดการกับปริมาณงาน

1.3 อุปกรณ์เครื่องใช้ หมายถึง อุปกรณ์เครื่องใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โต๊ะทำงาน ควรที่มองดูแล้วก็มีความเป็นศิลปะ

1.4 วัสดุการสื่อสาร เช่น ข้อความและรูปถ่าย ควรที่จะชี้แนะให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพและความรวดเร็ว

1.5 สัญลักษณ์ หมายถึง การเลือกชื่อ และสัญลักษณ์ที่ชี้แนะให้เห็นถึงการบริการที่รวดเร็วของตน ซึ่งอาจดัดแปลงมาจากสัญลักษณ์ที่มีอยู่ทั่วไปก็ได้

2. ความไม่แปลกแยก หมายถึง โดยปกติการบริการมักจะได้รับการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งสิ่งนี้ไม่เหมือนกับผลิตภัณฑ์กายภาพที่ถูกผลิตออกมาเก็บเข้าคลังสินค้า จัดจำหน่ายไปยังผู้ขายรายย่อยจำนวนมากมาย และจึงได้รับการบริโภคในเวลาต่อมาหากบุคคลหนึ่ง ๆ เป็นผู้ให้บริการก็ถือว่าผู้ให้บริการรายนั้น ๆ จะเป็นส่วนหนึ่งของการบริการในเวลาถัดมา นับตั้งแต่ที่ผู้รับบริการได้เข้ามามีส่วนร่วมเมื่อการบริการได้ถูกสร้างขึ้นมา ปฏิกริยาโต้ตอบระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ คือ รูปลักษณะพิเศษของการตลาดด้านบริการ เนื่องจากทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างมีผลกระทบต่อผลของการบริการ

3. ความหลากหลาย หมายถึง เหตุที่ทำให้การบริการมีความหลากหลายสูงนั้น ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการและเมื่อไร รวมทั้งสถานที่แห่งไหนที่เป็นที่ให้บริการ แพทย์บางรายมีมารยาทและการปฏิบัติต่อคนไข้บนเตียงและเด็ก ๆ อย่างดีเลิศ แต่แพทย์อีกคนหนึ่งจะมีความกระตือรือร้นมากกว่าและมีคนไข้เด็กที่น้อยกว่า หมอผ่าตัดบางรายมีการบันทึกถึงความสำเร็จในการผ่าตัดเร่งด่วน แต่อาจผ่าตัดประเภทอื่นไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจึงต้องระมัดระวังเกี่ยวกับความหลากหลายนี้ค่อนข้างสูง และมักมีการพูดคุยกับคนอื่น ๆ ป้อยครั้งก่อนที่จะตัดสินใจเลือกตัวผู้ให้บริการ

4. ความดับสูญ หมายถึง การบริการไม่สามารถถูกกักเก็บไว้ได้ หมอบางราย อาจจะเรียกเก็บเงินค่าเสียเวลาจากผู้ป่วยที่ผัดนัด เพราะว่ามูลค่าการบริการจะอยู่แค่เพียง ณ จุดนัดหมายหนึ่งเท่านั้น แต่การดับสูญของการบริการมิได้เป็นปัญหาเมื่ออุปสงค์มีอย่างสม่ำเสมอ เพราะว่า เป็นการง่ายที่บรรจุกการบริการระดับสูง เมื่ออุปสงค์ไม่แน่นอนบริษัทบริการจะมีปัญหาหนักตัวอย่างเช่น บริษัทขนส่งมวลชนต้องมีอุปสงค์เครื่องมือที่ใช้ในชั่วโมงเร่งด่วนเพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับการใช้งานในช่วงระยะเวลาปกติ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะของงานบริการเป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งแยกได้ กล่าวคือ การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน มีความแตกต่างกันของบริการ กล่าวคือ มีความเป็นเอกพันธ์ของผู้ให้บริการ เป็นการให้บริการที่มีความเฉพาะของแต่ละบุคคลที่ไม่สามารถทดแทนกันได้ และไม่สามารถเก็บไว้ได้ กล่าวคือ ไม่สามารถเรียกเก็บนำมาใช้ประโยชน์ได้ หรือไม่สามารถนำส่งคืนได้เมื่อไม่พอใจ

3. หลักการให้บริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2541, หน้า 303-304) กล่าวว่า หลักการให้บริการ มีดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการให้แก่กลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติกร

3. หลักความเสมอภาค โดยผู้ให้บริการจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษใด ๆ แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในลักษณะที่ต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 173 - 174) กล่าวว่า หลักการให้บริการมีหลักยึดถือปฏิบัติโดยทั่วไป 5 ประการ ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของผู้รับบริการเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของผู้รับบริการ

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

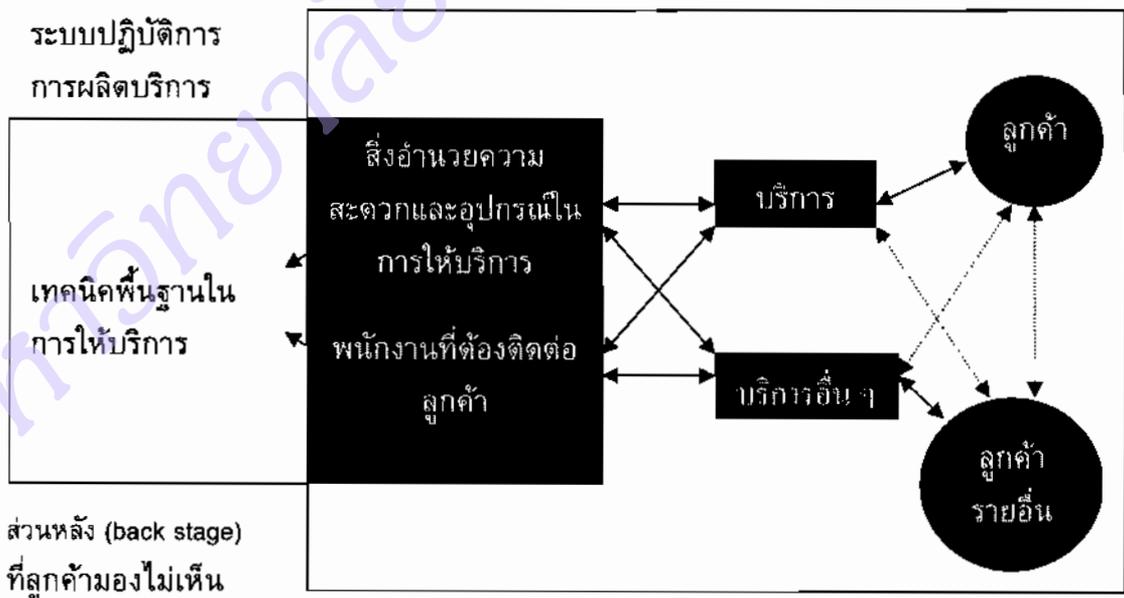
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้อง

กับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าที่กำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของผู้รับบริการและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้รับบริการและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการบริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

4. บริการมีลักษณะเป็นระบบ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 49 – 54) ธุรกิจบริการก็มีระบบปฏิบัติการการผลิตคล้ายกับธุรกิจและจำหน่ายสินค้า โดยที่มีการผลิตบริการก็ต้องมีการนำปัจจัยนำเข้าผ่านเข้าไปในกระบวนการผลิตเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์บริการออกมา และกระบวนการในการผลิตบริการจะเสร็จสิ้นก็ต่อเมื่อได้ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังภาพ



ส่วนหน้า (front stage) ที่ลูกค้าสามารถมองเห็นและสัมผัสได้

↔ การติดต่อโดยตรง (direct interaction)

→ การติดต่อทางอ้อม (secondary interaction)

ภาพ 8 ธุรกิจบริการมีลักษณะเป็นระบบ

ที่มา (Lovelock, 1996, p. 52)

ซึ่งระบบปฏิบัติการการผลิตบริการ ได้แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 เป็นส่วนที่ลูกค้าสามารถมองเห็นและสัมผัสได้ เรียกว่า ส่วนหน้า และส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่ลูกค้าไม่สามารถมองเห็นหรือไม่สามารถเข้าไปสัมผัสได้ เรียกว่า ส่วนหลัง โดยที่ทั้งสองส่วนนี้จะมี ความสำคัญต่อการสร้างผลิตภัณฑ์บริการขึ้นมา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนหน้า (front stage) ระบบปฏิบัติการการผลิตบริการส่วนนี้เป็น ส่วนที่ลูกค้าสามารถมองเห็นและสัมผัสได้ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งภายใน และภายนอกของสถานบริการ และอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องจักรที่ใช้ในการให้บริการ
2. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับพนักงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้า (พนักงานให้บริการ)

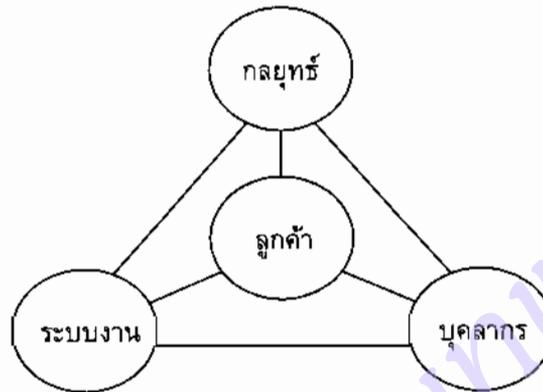
ส่วนที่ 2 ส่วนหลัง (back stage) ระบบการปฏิบัติการการผลิตส่วนนี้เป็นส่วนที่ลูกค้าไม่สามารถมองเห็นและลูกค้าก็ไม่ได้สนใจด้วย เช่น ในกรณีที่ลูกค้าเข้ามารับประทานอาหาร ในภัตตาคาร การบริการของพนักงาน รสชาติอาหาร หรือให้ความสนใจกับองค์ประกอบที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนมากกว่า

ปกติลูกค้าจะประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากส่วนประกอบต่างๆ ที่สร้างประสบการณ์ให้แก่ลูกค้าจากส่วนหน้าก่อนเสมอ แต่ถ้าระบบปฏิบัติการการผลิตบริการ ส่วนหลัง ซึ่งเป็นระบบที่ให้การสนับสนุนระบบปฏิบัติการส่วนหน้าทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ส่วนหน้าก็ไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน เช่น ภัตตาคารมีบรรยากาศดี พนักงานแต่งกายสุภาพ เครื่องมือทำอาหารสะอาด แต่ผัก เนื้อ อาหารทะเลไม่สด ลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ดี

สรุปได้ว่า องค์ประกอบทุกอย่างที่ลูกค้าสามารถมองเห็นและสัมผัสได้ล้วนแล้วแต่มี อิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า และการรับรู้เหล่านี้จะถูกสะสมเป็นประสบการณ์ของลูกค้าที่มีต่อ ธุรกิจบริการ

5. ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติการให้บริการ

อัลเบรชท์ (Albrecht, 1992, pp.13 - 15) ได้เสนอแนวคิดปัจจัยสำคัญในการ ปฏิบัติการให้บริการอันเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายใน บรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไป สามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้าน เป็นรูป สามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นหมายความว่า องค์การจะให้บริการที่ดีต่อไปไม่ได้ ซึ่งเรียกว่า สามเหลี่ยมแห่งบริการ



ภาพ 9 สามเหลี่ยมแห่งบริการ (the service triangle)
ที่มา (Albrechtl, 1992, p.14)

จากหลักการนี้จะเห็นว่า การสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ต้องจัดการ เพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน คือ กลยุทธ์ การบริการ (strategy) หรือวัตถุประสงค์หลัก อันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ต้องกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นตัวพอเพียง มีความแม่นยำ ตรงเข้าเป้าหมาย ได้ดี โดยหลักการพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างจริงจัง ระบบงาน (system) หรือกระบวนการ ต้องเน้นให้ระบบการให้บริการเป็นเรื่องเรียบง่าย ผู้รับบริการสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการต้องเข้าใจได้ง่าย ๆ สามารถปรึกษา หรือเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง กฎระเบียบเป็นสิ่งที่ เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ทำให้การบริการดี ไม่เป็นตัวจำกัดการบริการและบุคลากร (people) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับ ต้องได้รับการสรรหา พัฒนาและปรับพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของผู้รับบริการ นั่นคือ มีจิตสำนึก ต่อการให้บริการที่ดี

การจะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจ จากบุคลากรทุกฝ่าย โดยทำเป็นแผนการพัฒนาการบริการขององค์กรขึ้นให้ชัดเจน เช่นเดียวกัน ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็จะต้องมีการวางแผน ตลอดจนการร่วมมือร่วมใจจากทุกฝ่าย เพื่อให้ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและใช้บริการตลอดไป

6. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการสร้างบริการเกินความคาดหมาย

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 103) กล่าวว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการสร้างบริการเกินความคาดหมาย ประกอบด้วย

1. การสร้างวัฒนธรรมแห่งคุณภาพ ผู้บริหารจะต้องสร้างวัฒนธรรมแห่งคุณภาพในการส่งมอบการให้บริการแบบประทับใจทุกครั้ง ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองการวางตำแหน่งบริการและการสร้างตราบริการที่ดี

2. การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้บริหารต้องสนับสนุนผู้ให้บริการทุกคนออกความคิดเห็น ด้วยการจัดให้มีการประชุมระดมความคิดเห็น เนื่องจากผู้ให้บริการทำงานใกล้ชิดกับผู้รับบริการและเห็นจุดบกพร่องในการให้บริการได้ นอกจากนี้จะต้องรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการจัดตั้งศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์เพื่อรับฟังข้อร้องเรียนหรือการสำรวจความคิดเห็น ทั้งนี้จะต้องนำความคิดเห็นที่ได้จากผู้ให้บริการและผู้รับบริการมาพิจารณาเพื่อนำไปปรับปรุงบริการ ซึ่งเป็นการต่อยอดการวางตำแหน่งบริการและการสร้างตราบริการที่ดี รวมทั้งสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นให้ได้

3. การสื่อสาร ผู้บริหารจะต้องมีการสื่อสารกับผู้ให้บริการเพื่อสร้างความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติงาน และต้องสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอในหลาย ๆ ช่องทางตามเหมาะสม เช่น กลุ่มวัยรุ่นอาจจะใช้อินเทอร์เน็ต นักธุรกิจอาจจะใช้หนังสือพิมพ์ธุรกิจ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ เสนอบริการใหม่ให้ผู้รับบริการรับทราบ ซึ่งจะทำให้การบริการเกินความคาดหมายบรรลุผลที่ตั้งไว้

7. สาเหตุที่ทำให้งานบริการด้อยคุณภาพ

งานบริการมีลักษณะพิเศษที่ต่างจากงานอื่นๆ กล่าวคือ ไม่ปรากฏให้เห็นเป็นรูปร่าง แต่สามารถรู้ถึงลักษณะของผลที่มากกระทบกับความรู้สึก งานบริการมักจะไม่ได้รับความสนใจต่อเมื่อเกิดปัญหาจึงหันมาสนใจปรับปรุงกันครั้งหนึ่ง

สาเหตุที่บริการด้อยคุณภาพ จากการสำรวจโดยทั่วไป มีดังต่อไปนี้ (เย็นฤดี สัจฉกร, 2541, หน้า 96)

7.1 สาเหตุจากผู้บังคับบัญชา

- 1) ไม่รับทราบหน้าที่และความรับผิดชอบ
- 2) ไม่เป็นตัวอย่างที่ดี
- 3) ขาดการควบคุมงาน
- 4) ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ
- 5) ไม่เข้าใจและไม่เห็นความสำคัญของงานบริการ ฯลฯ

7.2 สาเหตุจากผู้ให้บริการ

- 1) ขาดความรู้ความเข้าใจในงานบริการ
- 2) ขาดแรงจูงใจ
- 3) ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ
- 4) ขาดอุปนิสัยรักงานบริการ
- 5) บุคลิกไม่เหมาะสมกับงานบริการ

7.3 สาเหตุที่เกิดจากระบบงาน

- 1) ขาดการวางแผนในการให้บริการ

- 2) จัดรูปงานไม่เหมาะสม
- 3) มอบอำนาจหน้าที่ไม่ชัดเจน
- 4) ไม่มีมาตรฐานในการให้บริการ
- 5) ขาดการควบคุมและตรวจสอบการให้บริการ ฯลฯ

7.4 สาเหตุจากสถานที่และอุปกรณ์

- 1) สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาให้บริการ
- 2) ที่จอดรถไม่เพียงพอ
- 3) บริเวณคับแคบ จัดผัง (lay – out) ไม่ดี
- 4) จุดให้บริการไม่ได้สัดส่วนกับการให้บริการ
- 5) อุปกรณ์เก่าชำรุดขาดการบำรุงรักษา ฯลฯ

8. การปรับปรุงความพร้อมในการให้บริการ

การเตรียมความพร้อมและการป้องกันข้อผิดพลาดบกพร่องในการให้บริการเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ เพราะหากก่อให้เกิดปัญหาแล้วจึงดำเนินการแก้ไขจะเป็นความผิดพลาดในนโยบายและคุณภาพของบริการอย่างร้ายแรง

ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงานบริการ จึงมักปรับปรุงความพร้อมไว้ดังต่อไปนี้ (เย็นฤดี สัชฌุกร, 2541, หน้า 97)

1. เตรียมบุคลากรให้มีจิตใจบริการ
2. พัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่างๆ เพื่อการบริการ
3. จัดมาตรฐานในการให้บริการ
4. จัดเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
5. มีมาตรฐานการรักษาความสะอาด ทั้งโดยการมองเห็นและการสัมผัส
6. จัดให้มีการประชุมปรึกษาปรับปรุงบริการการหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ
7. แจ้งให้ทุกคนรู้ปัญหา และการแก้ไขเกี่ยวกับการบริการโดยรวดเร็ว
8. แจ้งให้ทุกคนทราบถึงการเปลี่ยนแปลงนโยบายการให้บริการทั่วถึง
9. จัดขั้นตอนการปฏิบัติที่ยืดยาวล่าช้าในการให้บริการให้หมดไป

9. การควบคุมคุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการได้ให้คำนิยามคำว่า การควบคุม ไว้ดังนี้

روبบินส์ (Robbins, 1997, p. 299) กล่าวว่า การควบคุมเป็นขั้นตอน หรือกระบวนการด้านกฎระเบียบ ซึ่งแสดงทิศทางของกิจกรรมในองค์การเพื่อชี้แนะการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามมาตรฐาน

กริฟฟิน (Griffin, 1999, p. 610) กล่าวว่า การควบคุมเป็นกฎระเบียบของกิจกรรมในองค์การเพื่อให้องค์ประกอบปฏิบัติงานของเป้าหมายยังคงอยู่ในข้อกำหนดที่ตกลงไว้และเป็นที่ยอมรับ

จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้นสรุปว่า การควบคุม หมายถึง วิธีการหรือกระบวนการ ตรวจสอบแผนงานและกิจกรรมที่ได้กำหนดไว้ว่า มีการปฏิบัติสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ หรือเป็นไปตามมาตรฐานที่ระบุไว้หรือไม่อย่างไร มีการปรับเปลี่ยนแก้ไขเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เป็นไปตามทิศทางที่มุ่งสู่ภารกิจหลักของธุรกิจที่ตั้งไว้

ตีวฤทธิ พงศกรรังศิลป์ (2547, หน้า 327) กล่าวว่า เมื่อบริษัทมีการวางแผน พัฒนาระบบการให้บริการทั้งภายในและภายนอกบริษัท ต้องมีการควบคุมคุณภาพการให้บริการของบริษัทด้วย โดยการควบคุมคุณภาพการให้บริการมีอยู่ 3 ขั้นตอนดังนี้

1. สรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการบริการ บุคลิกภาพดี
2. กำหนดมาตรฐานในการให้บริการของบริษัท เพื่อเป็นบรรทัดฐานสำหรับพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตาม
3. พัฒนาระบบติดตามตรวจสอบการให้บริการเพื่อตรวจสอบและประเมินผล ว่าการบริการอยู่ในระดับที่ผู้บริโภคมองพอใจหรือไม่ โดยใช้ระบบการติชมจากผู้รับบริการการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภค เป็นต้น

จากข้อความดังกล่าวข้างต้นสรุปว่า การควบคุมคุณภาพหมายถึง การให้บริการที่สมบูรณ์ จะขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่มีความรู้โดยกระตุ้น ส่งเสริม และเตือนใจให้ผู้ให้บริการทุกคนต้องทำงานของตนให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นและถูกต้องทุกครั้ง เพื่อที่จะช่วยลดความสูญเสีย ความสิ้นเปลือง การเสียเวลาแก้ไข และการร้องเรียนจากผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน อีกทั้งยังช่วยให้ธุรกิจสามารถสร้างกำไรต่อหน่วยที่สูงขึ้น มีความได้เปรียบในการแข่งขันและเป็นหลักประกันความก้าวหน้าและอนาคตขององค์การ

10. คุณภาพการให้บริการและองค์ประกอบหลักคุณภาพการให้บริการ

10.1 คุณภาพการให้บริการ

10.1.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า106) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการ จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดี

พาราสุรามาน, ซีทอล, และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990, p.18) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรม และผลของความคาดหวังของผู้รับบริการหลังจากการใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับมุมมองหรือทัศนะของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (service quality is what customers perceived) กล่าวคือ อะไรก็ตามที่ลูกค้าหรือเห็นว่าดี เป็นที่ถูกต้องพอใจ จะหมายถึง คุณภาพไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการใด ๆ ซึ่งคุณภาพการบริการ (service quality) หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าการบริการ โดย

เปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวัง (expected service) กับบริการตามการรับรู้ (perceive service) ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ถ้าผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือการสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผลให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ

จากข้อความดังกล่าวสรุปว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ลักษณะความเป็นเลิศ ความเหนือกว่าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ตามความเป็นจริง ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง จึงจะทำให้การให้บริการมีคุณภาพ

10.1.2 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์ (2543, หน้า 24) กล่าวว่า คุณลักษณะ 7 ประการ ที่ใช้ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ จากคำว่า service มีดังนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส หมายถึง ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของผู้รับบริการ
2. ตอบสนองอย่างรวดเร็ว หมายถึง ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ
3. เคารพ หมายถึง แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ
4. เต็มใจให้บริการ หมายถึง ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ
5. รักษาภาพพจน์ หมายถึง แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร
6. สุภาพอ่อนโยน หมายถึง กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อม
7. กระตือรือร้น หมายถึง มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะให้บริการ

ณัฐรุพันธ์ เจริญนันท์ (2546, หน้า 29 – 30) กล่าวว่า คุณภาพของงานบริการ ปกติจะมีการประเมินคุณภาพของงานบริการ จากการพิจารณาคูณสมบัติสำคัญ 10 ด้าน คือ

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) เป็นความสม่ำเสมอของผลงานที่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการ การรักษาคำมั่นสัญญา และเป็นที่พักพิงของผู้รับบริการ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นกับการดำเนินงาน
2. การตอบสนองความต้องการ (responsiveness) ของผู้รับบริการได้อย่างทันที ถูกต้อง รวดเร็ว และด้วยความเต็มใจ ไม่ต้องให้ผู้รับบริการรอคอย ต่อว่า และเลิกใช้บริการ หรือหันไปใช้บริการของคู่แข่งชั้นรายอื่นๆ
3. ความสามารถ (competence) ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของผู้ให้บริการที่พร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยพนักงานจะต้องมีความสามารถที่

เหมาะสม และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการว่า จะได้รับบริการที่ต้องการ และเป็นไปตามข้อกำหนด

4. การเข้าถึงได้ (access) ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้เมื่อต้องการโดยไม่ต้องเสียเวลาค้นหาสถานที่ รอคอยการบริการ และมีขั้นตอนในการติดต่อที่ยาวนาน

5. ความสุภาพ (courtesy) ไม่ได้หมายถึง การพูดจาที่สุภาพและการแต่งกายที่เรียบร้อยเท่านั้น แต่จะครอบคลุมถึงการแสดงออกที่เหมาะสมกับกาลเทศะด้วยความเต็มใจและจริงใจ ตลอดจนการแสดงความรู้สึกออกมาจากใจ จนผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้จากความรู้สึกที่ดี

6. การติดต่อสื่อสาร (communication) สร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการและพยายามทำความเข้าใจผู้รับบริการ เพื่อที่จะสามารถให้บริการ และแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม

7. ความน่าเชื่อถือ (credibility) ความเชื่อใจที่ผู้รับบริการมีต่อธุรกิจ ซึ่งจะพิจารณาจากชื่อเสียง ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใสในการดำเนินงานของธุรกิจ

8. ความปลอดภัย (security) จากการให้บริการทั้งทางกายภาพ ความรู้สึกและข้อมูล โดยผู้รับบริการมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ไม่ต้องเสี่ยงต่ออันตราย ความผิดพลาด หรือความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นกับตนเองและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนไม่ต้องกังวลว่าข้อมูลของตนจะถูกเผยแพร่สู่สาธารณะโดยไม่ได้รับอนุญาตเสียก่อน

9. ความเข้าใจผู้รับบริการ (understanding the customer) เพื่อที่จะสามารถให้บริการที่สร้างความพอใจ (satisfaction) และความชื่นชม (appreciation) จากผู้รับบริการ ทำให้เกิดความผูกพัน ซื่อสัตย์ และกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

10. สามารถจับต้องและรู้สึกได้ (tangibles) ถึงความพร้อมและความใส่ใจในการให้บริการ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์การให้บริการ เครื่องแบบพนักงาน และความสะอาดของสถานที่ เป็นต้น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 271-273) กล่าวว่า ปัจจัยที่ผู้รับบริการใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ มีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการด้วยกัน 10 ปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ จะเกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่า องค์การจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายถึงองค์การนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับผู้รับบริการไว้ เช่น การออกบิลเรียกเก็บเงินถูกต้อง การเก็บข้อมูลถูกต้อง ให้บริการตามเวลาที่กำหนด

2. การตอบสนอง จะเกี่ยวข้องกับความเต็มใจหรือความพร้อมในการบริการของผู้ให้บริการและยังเกี่ยวกับการให้บริการอย่างทันอกทันใจ เช่น การส่งสำเนาใบโอนทันที โทรศัพท์กลับหาผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ให้บริการรวดเร็วทันใจ

3. บริการอย่างมีความสามารถ หมายถึง มีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการนั้น ๆ อย่างที่ควรจะเป็นโดยเกี่ยวข้องกับความรู้และความชำนาญของคนที่จะต้องไปติดต่อกับผู้รับบริการ ความรู้และความชำนาญของคนที่จะสนับสนุนงานบริการ

4. การเข้าถึง จะเกี่ยวข้องกับการติดต่อต่างๆ ที่สามารถทำได้ง่าย และมีความคล่องตัว เช่น ติดต่องานบริการทางโทรศัพท์ได้โดยง่าย ไม่ใช่ว่างอยู่ตลอดเวลา และต้องไม่ปล่อยผู้รับบริการถือสายรอนาน ช่วงเวลารอรับบริการ เช่น ที่ธนาคาร ต้องไม่นานเกินไป มีเวลาเปิดและปิดให้บริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก

5. อธยาศัยไมตรี จะเกี่ยวข้องกับความสุภาพ การให้เกียรติ การคำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ มิตรภาพที่ได้จากการติดต่อกับผู้ให้บริการ อธยาศัยไมตรี และยังรวมถึงการดูแลและคำนึงถึงทรัพย์สินของผู้รับบริการ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ และความเกรงใจ

6. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การหมั่นให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจได้พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และอาจหมายถึงบริษัทจำเป็นต้องปรับภาษาที่ให้กับผู้บริโภคต่างกลุ่ม เช่น เพิ่มระดับความรู้ที่ลึกซึ้งและซับซ้อนมากขึ้น เมื่อติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการที่รอบรู้ในการบริการนั้นๆ อย่างดี และใช้ภาษาง่าย ๆ เรียบ ๆ กับผู้รับบริการรายใหม่ การติดต่อสื่อสารยังเกี่ยวกับการอธิบายรายละเอียดการใช้บริการ อธิบายว่า ผู้รับบริการต้องจ่ายมากแค่ไหนสำหรับงานบริการนั้น อธิบายต้นทุนที่ผู้รับบริการต้องจ่ายแลกกับงานบริการ ให้ความมั่นใจกับผู้รับบริการว่าความต้องการต้องได้รับการตอบสนอง

7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ เกี่ยวกับความมีคุณค่า น่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ ทั้งนี้ความเชื่อถือไว้วางใจได้สัมพันธ์กับการคำนึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ สิ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อการมีความเชื่อถือไว้วางใจได้ คือ ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพส่วนตัวของคน ที่ติดต่อกับผู้รับบริการ ความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ

8. ความปลอดภัย หมายถึง ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงสงสัย โดยมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับ ความปลอดภัยของร่างกาย (ไปใช้บริการเงินด่วนแล้วเราจะถูกปล้นหรือไม่) ความมั่นคงทางด้านการเงิน (บริษัททรบหรือไม่ว่าตราสารหุ้นของเราอยู่ที่ไหน) การเก็บรักษาเป็นความลับ (การติดต่อของเราบริษัทจะเก็บไว้เป็นความลับหรือไม่?)

9. เข้าใจและรู้จักผู้รับบริการจริง จะเกี่ยวข้องกับความพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ โดยเกี่ยวพันถึงการศึกษาความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ เอาใจใส่และให้ความสนใจผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ต้องจำผู้รับบริการประจำของตนเอง

10. บริการที่เป็นรูปธรรม เป็นปัจจัยเดียวที่ผู้รับบริการสามารถจับต้องได้ในปัจจัยทั้งหมดที่ผู้รับบริการใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งอาจประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งภายในภายนอกต่างๆ การแต่งตัวของบุคลากรผู้ให้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ต้องใช้ประกอบเพื่อให้บริการ ตัวแทนบริการในเชิงกายภาพ เช่น บัตรเครดิตการ์ด หรือบัญชีธนาคาร ลักษณะและพฤติกรรมของผู้รับบริการคนอื่นที่เข้ามาใช้บริการพร้อมๆ กันในสถานบริการ

พาราสุรามาน, ซีทอล, และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990, pp.20 – 22) กล่าวว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ การวิจัยเชิงสำรวจระบุ 10 เกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้และการคาดหวัง มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความสะดวก (access) หมายถึง การบริการที่มอบแก่ผู้รับบริการ ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลต้องมีความเหมาะสมที่สะดวกสบายในการเดินทาง

2. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถที่อธิบายผู้รับบริการให้เข้าใจอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (competence) หมายถึง ผู้ให้บริการที่ให้บริการผู้รับบริการต้องมีอรรถยาศัยไมตรี และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

4. ความสุภาพ (courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวผู้รับบริการ รอบคอบ และเป็นมิตร เช่น การให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และการสื่อสารด้วยความสุภาพ เป็นต้น

5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อถือ และความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในการให้บริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้รับบริการ

6. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง การบริการที่ให้แก่ผู้รับบริการ ต้องมีความเหมาะสมและสม่ำเสมอ

7. การตอบสนองผู้รับบริการ (responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตามความต้องการของผู้รับบริการ

8. ความปลอดภัย (security) หมายถึง การบริการที่ส่งมอบแก่ผู้รับบริการ ไม่มีอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles) หมายถึง ผู้รับบริการ ได้รับการบริการที่สามารถประเมินถึงคุณภาพการบริการ

10. ความเข้าใจผู้รับบริการ (understanding customers) หมายถึง ผู้ให้บริการ ต้องเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สตีฟ, และคูก (Steve, & Cook, 1995, p.53) กล่าวว่า การเลือกใช้ บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว ผู้รับบริการยังได้ใช้เกณฑ์ 9 ประการเพื่อพิจารณาถึงคุณภาพ การให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เป็นสำคัญ ซึ่งเกณฑ์การพิจารณา มีดังนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังจาก

เข้ารับบริการ

7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

จากข้อความดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพ การให้บริการ มีลักษณะที่คล้ายคลึงกันเป็นส่วนใหญ่ เช่น ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เป็นต้น

10.2 องค์ประกอบหลักคุณภาพการให้บริการ

พาราสุรามาน, ซีทอล, และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990, p.28) ได้นำหลักสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการโดยสร้าง แบบวัดคุณภาพของการบริการที่มีชื่อว่า SERVQUAL (service quality) ขึ้น ทั้งนี้เพื่อลดความซ้ำซ้อนกัน ในบางด้าน และมีรายละเอียดมากเกินไปทำให้ยากในการประเมิน ซึ่งเครื่องมือสำหรับการวัด คุณภาพการให้บริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ วัสดุ และบุคคล ในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการนั้น ช่วยให้ผู้รับบริการรับรู้ว่าผู้ให้บริการมีความตั้งใจให้บริการเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตาม การสื่อสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการ งานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้อง มีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ ที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการ จากผู้รับบริการ

3. การตอบสนองผู้รับบริการ (responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการทันที ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (assurance) หมายถึง การบริการ จากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและ สร้างความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (empathy) หมายถึง การให้บริการ แก่ผู้รับบริการแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมี ความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางให้การให้บริการผู้รับบริการแต่ละราย ในการสร้างความพึงพอใจ

เท็นเนอร์, และดีโทโร (Tenner, & Detero, 1992, p.85) กล่าวว่า คุณภาพ การให้บริการได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ เรียกว่า RATER ได้แก่

1. สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (intangibility) หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ บุคลากร สถานที่

2. ความเชื่อถือได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามที่รับปากไว้ได้อย่างถูกต้อง และเชื่อถือได้

3. การตอบสนอง (responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ผู้รับบริการได้อย่างทันที่

4. การให้ความมั่นใจ (assurance) หมายถึง การให้ความมั่นใจ ด้านความรู้ ความเหมาะสม ความสุภาพอ่อนน้อมของผู้ให้บริการ และสามารถสร้างความไว้วางใจ และมั่นใจให้กับผู้รับบริการได้

5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (empathy) หมายถึง การเอื้ออาทร เอาใจแก่ ผู้รับบริการ

เลิฟล็อก (Lovelock, 1996, pp. 464 - 466) กล่าวว่า เกณฑ์ในการประเมิน คุณภาพการให้บริการ 5 ข้อ ได้แก่

1. ความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ (reliability) หมายถึง ความสามารถ ในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และไว้วางใจได้

2. ความมั่นใจ (assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการได้ และความมั่นคงปลอดภัย

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. ความใส่ใจ (empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และเข้าใจผู้รับบริการ

5. การสนองตอบผู้รับบริการ (responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

จากข้อความดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของการให้บริการ ผู้รับบริการจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น ผู้วิจัยได้เลือกเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการของพาราสูรามาน, ซีทอล, และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990, p.28), เท็นเนอร์, และดีโทโร (Tenner & Detoro, 1992, p.85), เลิฟล็อก (Lovelock, 1996, pp.464 - 466) นำมาสร้างเครื่องมือสำหรับการวัดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ วัสดุ และบุคคล ในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการนั้น ช่วยให้ผู้รับบริการรับรู้ว่าคุณให้บริการมีความตั้งใจให้บริการเห็นภาพได้ชัดเจน ได้แก่

- 1.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ
- 1.2 เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอและสามารถใช้งานได้ทันที
- 1.3 ป้ายบอกชื่อหน่วยงานมองเห็นได้ชัดเจน
- 1.4 ป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการงานการเงินมองเห็นได้ชัดเจน

- 1.5 สถานที่ให้บริการสะอาด
- 1.6 สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ไม่คับแคบ
- 1.7 สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ
- 1.8 สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการ งานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ ที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจากผู้รับบริการ ได้แก่

- 2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก
- 2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
- 2.3 เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้นำเชื่อถือ

3. การตอบสนองผู้รับบริการ (responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการทันที ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว ได้แก่

- 3.1 เจ้าหน้าที่ส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้รับบริการ
- 3.2 เจ้าหน้าที่สามารถจัดการปัญหาในการบริการได้อย่างน่าเชื่อถือ
- 3.3 เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ
- 3.4 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 3.5 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ
- 3.6 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ
- 3.7 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม
- 3.8 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
- 3.9 เจ้าหน้าที่ให้บริการกับทุกคนอย่างเสมอภาค

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (assurance) หมายถึง การบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดี ได้แก่

- 4.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ดีเกี่ยวกับงานการเงิน
- 4.2 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน
- 4.3 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ชัดเจน
- 4.4 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการตอบคำถาม
- 4.5 เจ้าหน้าที่ตอบคำถามด้วยความมั่นใจ
- 4.6 เจ้าหน้าที่สามารถติดตามแก้ไขปัญหาได้ดี

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (empathy) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางให้การให้บริการผู้รับบริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ ได้แก่

- 5.1 เจ้าหน้าที่สื่อสารให้ข้อมูล ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการได้เข้าใจง่าย
- 5.2 เวลาเปิด - ปิดให้บริการที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวกแก่

ผู้รับบริการ

5.3 มีทางเลือกในการให้บริการรับ – จ่ายเงินหลายวิธี (เงินสดผ่านธนาคาร)

5.4 การรับฟังข้อคิดเห็น / และคำแนะนำจากผู้รับบริการ

5.5 เปิดโอกาสให้ซักถามและการยินดีตอบข้อซักถาม

5.6 การแจ้งข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น จดหมายข่าว เว็บไซต์ (web site)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งงานวิจัยภายในประเทศและงานวิจัยต่างประเทศ ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

พันชิต ปันตะดิษ (2541, บทคัดย่อ) การศึกษาคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองลาดพร้าว ซึ่งการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองลาดพร้าว รวมทั้งเพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบ เพื่อเสนอแนะวิธีแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพของการให้บริการ เพื่อให้การบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากผู้ใช้บริการ ณ ท่าสะพานใหม่และท่าลาดพร้าว จำแนกตามช่วงเวลาการให้บริการ คือ การให้บริการนอกช่วงเวลาชั่วโมงเร่งด่วนและการให้บริการช่วงเวลาชั่วโมงเร่งด่วน จำนวนตัวอย่างรวม 100 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การให้บริการในด้าน ความปลอดภัย ความสบาย ความสะอาด ความประหยัด ความรวดเร็ว ความแน่นอนเชื่อถือได้ และความสุภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ

วรรณลักษณ์ ดุลยากุล (2542, บทคัดย่อ) การศึกษาคุณภาพบริการงานคลินิกเบาหวานโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดสระบุรีตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการ อาชีพ จำนวนครั้งที่มารับบริการ และเหตุจูงใจในการรับบริการของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการ ส่วนอายุและรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการ

สุภาวดี วรชীন (2542, บทคัดย่อ) การศึกษาคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังและรับรู้ และที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในและปฏิบัติจริงในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการโรงพยาบาลตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน เปรียบเทียบคุณภาพการบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังกับที่พยาบาลประจำการรับรู้ เปรียบเทียบคุณภาพการบริการโรงพยาบาลที่ผู้คุณภาพการบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วย

ในคาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการปฏิบัติจริง และเปรียบเทียบคุณภาพบริการ โรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริงตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับคุณภาพ บริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยรับรู้ในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวง สาธารณสุข เขตภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ป่วยใน จำนวน 397 คน และ พยาบาลประจำการจำนวน 380 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามคาดหวังของผู้ป่วยใน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งโดยรวมและ รายด้าน โดยค่าคะแนนเฉลี่ยที่ผู้ป่วยในคาดหวังสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยที่ผู้ป่วยในรับรู้คุณภาพ บริการ โรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังกับที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยใน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้าน จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ ผู้ป่วยในคาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งโดยรวมและรายด้านโดยค่าคะแนนเฉลี่ย ที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยที่พยาบาลปฏิบัติจริง คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริงตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ กับคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้โดยรวมและรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าคะแนนเฉลี่ยที่ผู้ป่วยในรับรู้สูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยที่ พยาบาลประจำการปฏิบัติจริง ยกเว้น ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่และด้านการให้ความรู้ที่ ไม่แตกต่างกัน

จันจิรา รังรองรัตน์ (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพ การบริการของลูกค้าที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมหลังการเข้ารับบริการ : ศึกษาเฉพาะ กรณีศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์ โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าของศูนย์บริการรถยนต์ เชิงพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่นำรถเข้ามาใช้บริการกับศูนย์บริการ จำนวน 229 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. การรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ภายหลังการเข้ารับบริการ
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาไม่มี ความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการบริการ
3. การรับรู้คุณภาพบริการทางด้านการให้ความมั่นใจและความเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการเข้ารับบริการ

รพีพร บุญชู (2542, บทคัดย่อ) การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงาน การเงินของบุคลากรสายงานการเงินและบัญชีมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานการเงินของบุคลากรสายงานการเงินและบัญชี โดยรวมอยู่ระดับปานกลางปัญหาในด้านการเวียนหนังสือระเบียบเกี่ยวกับการเบิกจ่ายให้ ทุกหน่วยงานระดับมาก ผลการวิเคราะห์ปัญหาการเบิกจ่ายทางการเงินของสำนักงานอธิการบดี (กองคลัง)

กับหน่วยงานอื่น พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการวิเคราะห์ปัญหา การเบิกจ่ายทางการเงินของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีความแตกต่างกันตามสภาพของหน่วยงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศุภรัตน์มงคล ศรีแก้ว (2542, บทคัดย่อ) การศึกษาระดับการควบคุมภายในด้านการเงิน การบัญชีและพัสดุในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดกลาง สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานด้านผังการจัดองค์การ มีบุคลากรจำกัดและไม่มีความรู้ทางการศึกษาด้านการเงิน การบัญชี การพัสดุโดยตรง และมีข้อจำกัด ด้านเวลา การปฏิบัติงานด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติงาน มีบุคลากรจำกัด มีความยากลำบากในการสอนงาน ขาดการจัดการควบคุมการใช้เงินตามแผน การอนุมัติงบประมาณล่าช้า การปฏิบัติงานด้านมาตรฐาน การปฏิบัติงาน มาตรฐานของผู้ปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์ เนื่องจากไม่มีความรู้ทางการศึกษาด้านการเงิน การบัญชี การพัสดุ โรงเรียนได้แก้ไข้ปัญหา โดยการสอนงาน ส่งเข้าอบรมและศึกษาดูงาน มีการปฏิบัติงานด้านการจัดบันทึกและรายงาน การลงบัญชีและทะเบียนไม่เป็นปัจจุบัน การปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน และการจัดเตรียมเอกสารส่งตรวจไม่ครบถ้วนหรือมีข้อผิดพลาด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ขาดประสบการณ์ และการปฏิบัติงานด้านการมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ การพัฒนาบุคลากรขาดความต่อเนื่อง

สุภาภรณ์ อยู่จันทร์ (2542, บทคัดย่อ) การศึกษาการบริหารงานการเงินของวิทยาลัยสารพัดช่าง กลุ่มภาคกลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารงานการเงิน ของวิทยาลัยสารพัดช่างตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู – อาจารย์ ในวิทยาลัยสารพัดช่าง กลุ่มภาคกลาง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านการเงิน ด้านวัสดุ ด้านการจัดการ จำแนกตามสถานที่ตั้งวิทยาลัย พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหาร และครู – อาจารย์ที่มีต่อการบริหารงานการเงินของมหาวิทยาลัยสารพัดช่าง กลุ่มภาคกลาง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านการเงิน ด้านวัสดุ ด้านการจัดการ ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร และครู – อาจารย์ ที่มีต่อการบริหารงานการเงิน วิทยาลัยครูสารพัดช่าง กลุ่มภาคกลาง ทั้ง 4 ด้าน โดยจำแนกตามสถานที่ตั้งวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร และนอกเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีความคิดเห็นในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มนอกเขตกรุงเทพมหานครมีคะแนนรวมคิดเห็นสูงกว่ากลุ่มในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล และด้านการเงิน ส่วนอีก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านวัสดุ และด้านการจัดการ พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

สุทธิดา จันทร์คง (2543, บทคัดย่อ) การศึกษาแนวทางพัฒนางานการเงินและบัญชีของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ ผลการศึกษาพบว่า วิธีการเบิกจ่าย การบันทึกบัญชีและการรายงานข้อมูลทางการเงินและบัญชีต้องปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลัง

ซึ่งมักเน้นการควบคุมการเบิกจ่าย ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานการเงินและบัญชีดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เป็นต้นว่าด้านบุคลากรควรมีบุคคลที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการเงินและบัญชีโดยการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการอบรมให้ความรู้กับบุคลากรเหล่านี้อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร ควรมีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ตามความชำนาญของบุคลากรแต่ละคนอย่างชัดเจน ควรมีการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและเพียงพอกับความต้องการ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบการใช้วัสดุอุปกรณ์เหล่านี้อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นเป็นไปอย่างมีคุณภาพ สำหรับด้านการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น มีการตรวจสอบหลักฐานและเอกสารทางการเงินและบัญชีโดยผู้ตรวจสอบภายในของวิทยาเขตภาคพายัพอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ส่วนทางด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องนั้นผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่ดี และผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีควรจะเป็นบุคคลที่มีความโอปอ้อมอารี และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลทุกคนที่มาติดต่อ

อุทอง นามวงษ์ (2543, บทคัดย่อ) การศึกษาข้อมูลข่าวสารด้านคุณภาพของโรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนมารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลต้องการ เพื่อประกอบการเลือกโรงพยาบาลคู่สัญญาหลัก โดยทำการศึกษาจากผู้ประกันตนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลคู่สัญญาของสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 1,600 คน จากโรงพยาบาล 8 แห่ง โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ปริมาณข้อมูลข่าวสารด้านคุณภาพของโรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนต้องการโดยเฉลี่ยคือ ร้อยละ 51.16 ของข้อมูลทั้งหมด ข้อมูลข่าวสารด้านคุณภาพของโรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนต้องการมากที่สุดคือ ข้อมูลเกี่ยวกับขอบเขตความสามารถในการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาล ร้อยละ 82.38 และข้อมูลเกี่ยวกับการให้คำแนะนำในการดูแลรักษาตนเองของผู้ป่วย ร้อยละ 76.25 โดยสื่อบุคคลที่ผู้ประกันตนต้องการในการรับข้อมูลข่าวสารดังกล่าวมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาล ร้อยละ 61.14 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการ ร้อยละ 15.76 และเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 11.39 ตามลำดับ ส่วนสื่อมวลชนที่ต้องการมากที่สุดคือ โทรทัศน์ ร้อยละ 51.73 จดหมายข่าวหรือวารสาร ร้อยละ 23.88 และแผ่นพับ ร้อยละ 8.60 ตามลำดับ

สหชัย ศิลาทอง (2543, บทคัดย่อ) การศึกษาแนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการจัดส่งสินค้า ซึ่งจะช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ข้อมูลที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพการบริการจัดส่งสินค้าต่อไป ผลการศึกษาพบว่า แบบจำลอง ปัญหาคุณภาพของการบริการมีความเหมาะสมสำหรับใช้ประเมินคุณภาพการให้บริการจัดส่งสินค้า เนื่องจากเป็นวิธีที่ประเมินคุณภาพใน 5 ส่วนราชการให้บริการอย่างครบถ้วน คือ การศึกษาความต้องการของลูกค้า การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ความสามารถในการให้บริการการประชาสัมพันธ์การให้บริการ และระดับคุณภาพในการให้บริการ โดยที่คุณภาพในส่วนต่าง ๆ ของการบริการ

สามารถประเมินได้ด้วยค่าดัชนี 60 ดัชนีที่ได้จาก การสัมภาษณ์ลูกค้า และเจ้าหน้าที่ระดับบริหารและระดับปฏิบัติการในฝ่ายจัดส่งสินค้าของผู้ให้บริการ พบว่า องค์การขนาดเล็ก ซึ่งมีประเภทสินค้าไม่หลากหลาย และมีประเมินจัดส่งไม่มาก สามารถให้บริการได้ดีกว่า การบริการขององค์การขนาดใหญ่ ซึ่งมีประเภทสินค้าหลากหลาย และมีปริมาณ สินค้าที่จัดส่งมาก กล่าวคือ ลูกค้ารู้สึกว่าการที่รับจากองค์การขนาดเล็กและขนาดใหญ่แตกต่างกัน จากสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังในระดับคะแนน 0.654 และ 1.135 จากคะแนนความแตกต่างสูงสุด 4 คะแนน โดยมีข้อสังเกตว่า คุณภาพการให้บริการจะขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย คือ การศึกษา ความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง และความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเกิดจากการพูดปากต่อปาก เกี่ยวกับการบริการ ความต้องการส่วนตัว ประสบการณ์ในอดีต และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษาสรุปได้ว่าปัญหาที่ลูกค้าต้องการให้แก้ไข 3 อันดับแรก คือ ความไม่สะดวกในการติดต่อกับผู้ให้บริการ ความล่าช้าในการรับคืนสินค้า และการจัดส่งไม่ตรงเวลาในขณะที่ปัญหาภายในองค์การของผู้ให้บริการ จัดส่งสินค้าที่ควรแก้ไข 3 อันดับแรก คือ การขาดการประสานงานระหว่างแผนกปฏิบัติการกับประชาสัมพันธ์ การขาดการประสานงานภายในแผนกเดียวกัน และการไม่ปฏิบัติงานภายใต้เป้าหมายเดียวกัน

จิราภา ริวเหลือง (2544, บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการ ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาในด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการ ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะให้ทางสำนักงานเขต และทางกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญในเรื่องการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการของฝ่ายทะเบียนในเรื่องต่างๆ โดยมีความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนมากขึ้น โดยอาจเป็นการจัดลงพื้นที่ทำการประชาสัมพันธ์เสาร์แรกของเดือนในแต่ละหมู่บ้าน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น และควรปรับปรุงหลักเกณฑ์ กฎระเบียบให้เป็นปัจจุบันเพื่อเอื้อประโยชน์ให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการและการพัฒนาการบริการให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ เช่น นโยบายให้บริการแบบบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) หรือการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงวันแรกของสัปดาห์ที่จะมีผู้รับบริการอย่างหนาแน่น

อนุวัฏ บรรลุทางธรรม (2544, บทคัดย่อ) การศึกษาคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความคาดหวังที่จะได้รับจากการใช้บริการรถไฟฟ้า (BTS) และศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการกับระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้า (BTS) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยสุ่มตัวอย่างแบบง่ายกับผู้เคยใช้บริการรถไฟฟ้าจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ทางด้านความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจลูกค้า สิ่งที่มีมองเห็นและสัมผัสได้ และการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ใน

ระดับสูง ผู้ใช้บริการที่มีเพศ สถานภาพทางครอบครัว การศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการ และคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน รับรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอาชีพและสถานภาพครอบครัว

เอื้อมเดือน แก้วสว่าง (2545, บทคัดย่อ) การศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐที่ดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาจังหวัดนนทบุรี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัย ด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลกระทบต่อ การประเมินคุณภาพบริการ และเปรียบเทียบบริการ ที่ผู้ป่วยคาดหวังและบริการ ที่ผู้ป่วยได้รับจริงต่อการบริการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า รวมทั้งหาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงกับการประเมินคุณภาพบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นผู้ป่วยนอกที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการจากโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนนทบุรี ที่ดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ และการศึกษา เป็นตัวแปรที่มีผลกระทบต่อ การประเมินคุณภาพบริการ และผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความคาดหวังสูงกว่าบริการที่ได้รับ รวมทั้งความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินคุณภาพบริการในระดับค่อนข้างต่ำ และบริการที่ได้รับจริงมีความสัมพันธ์กับการประเมินคุณภาพบริการในระดับสูงหรือสูงยิ่ง เมื่อหาค่าผลต่างระหว่างความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางลบหรือเชิงผกผันกับการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของโอเบอร์สท ผลการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงรูปแบบความต้องการของผู้ป่วยจากการให้บริการของโรงพยาบาลในด้านระบบการให้บริการ เรื่องของความชัดเจนของระบบการติดต่อสื่อสาร ความเพียงพอของบุคลากร อุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์ สถานที่ ระยะเวลาในการรอคอย และด้านพฤติกรรมกรให้บริการ เช่น ในเรื่องของการให้ข้อมูล อธิบายดี ความเสมอภาค ความสามารถในการรักษา

ปัทนิภา วนากมล (2545, บทคัดย่อ) การศึกษาคุณภาพของโรงพยาบาลค่ายชนะรัชต์ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งโรงพยาบาลค่ายชนะรัชต์ได้มีการปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพภายในปี พ.ศ.2547 ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลค่ายชนะรัชต์ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ 5 กลุ่ม คือ ทหารบก ครอบครัวของทหารบก ผู้มีบัตรประกันสังคม ผู้มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และประชาชนทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการจำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างเป็นสัดส่วน ผลการศึกษาพบว่า

1. คุณภาพบริการของโรงพยาบาลค่ายชนะรัชต์ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี และรายด้านพบว่า ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ

และด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับดี ส่วนด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง

2. คุณภาพบริการของโรงพยาบาลค่ายชนะรัชต์ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ จำแนกตามกลุ่มผู้บริการทั้ง 5 กลุ่ม พบว่า โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนรายด้าน พบว่าการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการในด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านกระบวนการให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษานี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลค่ายชนะรัชต์ ให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

ปกาศิ ไชยอินทร์ (2545, บทคัดย่อ) การศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติ ด้านการเงินของบุคลากรสายการเงิน สังกัดมหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า ปัญหา อุปสรรค ทางด้านการรับเงินคือ ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนใบเสร็จรับเงิน มีบุคลากรสำหรับการรับเงินไม่เพียงพอ ปัญหาภายในมหาวิทยาลัย ไม่มีระบบธนาคารพาณิชย์ ทำให้เช็คที่ส่งจ่ายเคลียร์ช้า ปัญหาด้านการจ่ายเงินจะมีปัญหา เกี่ยวกับเอกสารการมอบฉันทะ การรับเงินไม่มีแบบฟอร์มที่ชัดเจน การประสานงานกับผู้รับเงิน ให้มารับเงินทันกับระยะเวลาที่กำหนดตามแผนปัญหาด้านการเก็บรักษาเงินจะมีปัญหาในเรื่อง สถานที่เก็บตู้รับเงินไม่ปลอดภัย และกรรมการเก็บรักษาเงินไม่ปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด ปัญหาด้านการนำส่งเงินจะมีปัญหาการนำส่งเงินไม่ทันตามกำหนดเวลา ปัญหาการนำส่งเช็ค ต้องรอหนังสือนำส่งเช็คจากหน่วยงานและปัญหาการเขียนแบบฟอร์มใบใบนำส่งไม่ชัดเจนครบถ้วน ส่วนปัญหาการรายงานและตรวจสอบมีปัญหากับแบบฟอร์มการเบิกจ่าย ปัญหาการรายงาน ข้อมูลตัวเลขซ้ำซ้อน และปัญหาการขาดความละเอียดรอบคอบในการตรวจเอกสารแนวทาง ในการแก้ไขปัญหา ควรมีการอบรมให้ความรู้ในการรับเงินมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรับเงิน มีธนาคารพาณิชย์สาขาย่อยในมหาวิทยาลัย ควรจัดทำแผนการจ่ายเงิน คณะกรรมการเก็บรักษาเงิน ควรปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ควรมีการตรวจสอบ เอกสารก่อนการนำส่งเงินและมีการจัดทำคู่มือ ขั้นตอนในการเบิกจ่ายเงิน ข้อเสนอแนะ มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงระเบียบเงินรายได้ให้คล่องตัว รวบรวมระเบียบการเบิกจ่าย จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยควรจัดอบรมให้กับผู้ปฏิบัติงานการเงินและผู้เกี่ยวข้อง และมีการวางแผนใช้เงินร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร

วาทินี วงศ์กาฬสินธุ์ (2545, บทคัดย่อ) การศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการของฝ่ายการเงินสถาบันราชภัฏสกลนคร กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาสถาบันราชภัฏ สกลนคร ประกอบด้วยนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 178 คน และนักศึกษาภาคพิเศษ จำนวน 160 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง

ด้านความเสมอภาค และด้านความมั่นใจ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความไม่แน่ใจในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำสุด ทำให้สามารถเสนอแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ คือ ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการควรจัดทำระบบชำระเงินค่าธรรมเนียมผ่านธนาคาร ด้านความสะดวกรวดเร็ว ควรเพิ่มเวลาในการรับเงินให้กับนักศึกษา เวลาพักเที่ยง ด้านความถูกต้องและความมั่นใจ ควรจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการพัฒนาบุคลิกภาพให้กับผู้ปฏิบัติงาน และด้านความเสมอภาคจัดทำบัตรคิวให้กับนักศึกษาที่มาใช้บริการทุกคน

กิตติพงษ์ บุตรบูรณ (2546, บทคัดย่อ) การศึกษาการพัฒนาการดำเนินงานการเงินและบัญชีวิทยาลัยการอาชีพนิคมคำสร้อย สังกัดกรมอาชีวศึกษา จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการดำเนินงานการเงินและบัญชีเกิดจากการที่เจ้าหน้าที่งานการเงินและการบัญชีไม่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับกฎหมาย ขาดประสบการณ์และคู่มือการบัญชีสำหรับส่วนราชการไม่สมบูรณ์และชัดเจน

ขวัญใจ สนธิสวัสดิ์ (2546, บทคัดย่อ) การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของงานบัญชี กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรเพียงตัวแปรเดียว ส่วนตัวแปรด้านวัสดุอุปกรณ์งบประมาณ ความถูกต้อง แม่นยำในกฎระเบียบ ผู้นำไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของงานบัญชี กองคลัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของงานบัญชี กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับปานกลาง

บังอร คนกลาง (2546, บทคัดย่อ) การศึกษาคุณภาพบริการตามคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการปฐมภูมิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณภาพบริการตามความหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการปฐมภูมิ เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการปฐมภูมิ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการปฐมภูมิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 230 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ ใช้แบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจากเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL ของ พาราสุรามานและคนอื่นๆ เป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า

1. คุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการปฐมภูมิ ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งโดยภาพรวม รายด้าน และรายข้อ

2. คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการปฐมภูมิ ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมากทั้งโดยภาพรวม รายด้าน และรายข้อ

3. คุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการปฐมภูมิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) โดยค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน

จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการปฐมภูมิมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากกว่าการรับบริการที่ได้รับ

รัชดาภรณ์ กาญจนเสถียร (2548, บทคัดย่อ) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจ กับการจัดระบบการควบคุมคุณภาพการบริการพยาบาลของหัวหน้าผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยายแบบการศึกษา สหสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจ กับการจัดระบบการควบคุมคุณภาพการบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข ประชากรคือหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 25 แห่ง รวมทั้งสิ้น 675 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข มีการจัดระบบการควบคุมคุณภาพการบริการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง
2. แรงจูงใจในการจัดระบบการควบคุมคุณภาพการบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข อยู่ในระดับสูง
3. แรงจูงใจมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการจัดระบบการควบคุมคุณภาพการบริการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
4. ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับการจัดระบบการควบคุมคุณภาพการบริการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการจัดระบบการควบคุมคุณภาพการบริการพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดระบบการควบคุมคุณภาพการบริการพยาบาล

นันทิยาพร อัครเจริญวัฒนา (2548, บทคัดย่อ) การศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม ประสพการณ์จากผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด เพื่อศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และคุณภาพของผู้รับบริการในเรื่องบริการจากศูนย์บริการร่วมในสำนักงานเขตบางพลัด จากกลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาในเขตบางพลัดจำนวน 399 คน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในบริการจากศูนย์บริการร่วมในสำนักงานเขตบางพลัดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านการต้อนรับและตอบสนองจากเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ มีการรับรู้การให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการในภาพรวมผู้รับบริการรับรู้ว่ามีคุณภาพดี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ เครื่องมือเครื่องใช้ เอกสารการติดต่อเวลาที่ได้รับการบริการ ผู้ให้บริการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีและการได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ให้บริการ

เพ็ชรรัตน์ พัดโสภก (2548, บทคัดย่อ) การศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการออกใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวถูกกฎหมายของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าวในเรื่องการออกใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวถูกกฎหมายจากการรับรู้ของผู้ให้บริการ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าวต่อการออกใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวถูกกฎหมาย ตลอดจนข้อเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าวอยู่ในระดับดี ความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่มาใช้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.91$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จันทิมา ณ นคร (2548, บทคัดย่อ) การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 5 ด้าน คือ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ และด้านความเอาใจใส่ และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายกับความคาดหวังในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายโดยรวม มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายในระดับมาก มีความรู้สึกต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบาย ในระดับปานกลาง และมีแนวโน้มการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายในระดับต่ำ
2. ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายในระดับปานกลาง และมองว่าคุณภาพบริการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีทัศนคติในส่วนของความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่ส่งผลให้ มีทัศนคติในส่วนของความรู้สึก และแนวโน้มการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

4. ทัศนคติในส่วนของความรู้ความเข้าใจ และแนวโน้มการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายมีความคาดหวังในการให้บริการ ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายสูงกว่าคุณภาพของบริการที่รับรู้โดยรวมและรายค้าทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเอาใจใส่เป็นด้านที่มีความแตกต่าง ระหว่างความคาดหวังในการให้บริการและการรับรู้คุณภาพบริการสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองโดยลูกค้ามีความคาดหวังในระดับมาก แต่มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับ ปานกลาง

ธีรดา เนียมอยู่ (2548, บทคัดย่อ) การศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการของ ห้องสมุดงานวิจัย ศูนย์ข้อเสนอเทศการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ เพื่อประเมิน คุณภาพการบริการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด และความคาดหวัง อย่างต่ำที่ยอมรับได้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคาดหวังที่อยากให้เป็นส่วนใหญ่ อยู่ในระดับสูง ถึงปานกลาง โดยรายการที่ความคาดหวังสูงสุดทั้ง 3 ระดับ คือ เจ้าหน้าที่ ห้องสมุด ที่อภัยภัยที่ดี การประเมินคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโดยรวม จากช่องว่างระหว่าง ความคาดหวังในคุณภาพการบริการและบริการที่ได้รับจริงของห้องสมุดงานวิจัย ศูนย์ข้อเสนอเทศ การวิจัยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ พบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการทุกด้านสูง กว่าบริการที่ได้รับจริง โดยช่องว่างที่กว้างมากที่สุด คือ ความทันสมัยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ ส่วนช่องว่างที่แคบที่สุด คือ มีความสะดวกใน การเข้าใช้ทรัพยากรห้องสมุด

ปัจจัยที่ผู้ใช้ใช้ตัดสินคุณภาพการบริการของห้องสมุด ประกอบด้วยปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับการบริการซึ่งจัดโดยองค์การหรือห้องสมุด (affect of service-organizational) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีทรัพยากรที่สมบูรณ์ตรงตามความต้องการ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก

(collection and access) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการและจิตสำนึกในการให้บริการ (affect of service-personal)

การวิเคราะห์ขอบเขตของความอดทนของผู้ใช้บริการห้องสมุดงานวิจัย ศูนย์สารสนเทศการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของห้องสมุด ซึ่งจะเห็นได้ว่าไม่มีบริการใดของห้องสมุดที่อยู่ต่ำกว่าขอบเขตความอดทนปัญหาที่ผู้ใช้ประสบมากที่สุดเมื่อใช้บริการของห้องสมุด คือ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีจำนวนน้อย

2. งานวิจัยต่างประเทศ

เบย์ล็อก (Baylock, 1992, unpage) มหาวิทยาลัยในแคนาดา ได้ทำการประเมินผลการบริการที่จัดให้แก่นักศึกษาที่เป็นชนพื้นเมืองในแคนาดา เพื่อหาแนวทางในการเสนอแนะการปรับปรุงการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินผลทำใน 4 ด้านคือ การบริการด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านวิชาการ รวมไปถึงสภาวะแวดล้อมในมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาชนพื้นเมืองต้องการให้มีการปรับการบริการที่ดีขึ้นกว่าแก่ทุกด้าน รวมไปถึงการสร้างบรรยากาศในมหาวิทยาลัยให้มีสภาพแวดล้อมเป็นกันเอง และเสนอแนะให้มีการจัดตั้งศูนย์ชนพื้นเมือง (native center) เพื่อให้บริการแก่นิสิตชนพื้นเมืองโดยเฉพาะ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาที่มีอยู่ได้

ฮิลล์ (Hill, 1995, unpage) ได้ทำการประเมินผลการบริการและความสะดวกของมหาวิทยาลัยที่จัดให้แก่นักศึกษาที่พิการ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพิการที่กำลังศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยวิกเตอเรีย ในประเทศแคนาดา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 190 คน ถูกสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับความสะดวกต่าง ๆ ครบถ้วนในขณะที่อยู่ในมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาผู้พิการให้ข้อมูลว่า ขาดความสะดวกโดยเฉพาะอย่างยิ่งนิสิตผู้พิการอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ระบบการให้ความช่วยเหลือ ระบบการให้คำปรึกษา และระบบการให้บริการด้านสุขภาพ นอกจากนี้ยังควรแยกชนิดการช่วยเหลือนักศึกษาผู้พิการแต่ละประเภทด้วย เช่น การพิการทางสายตา การฟัง การพูด ทางร่างกาย รวมไปถึงนักศึกษาที่มีปัญหาด้านสติปัญญา และด้านอารมณ์ด้วย

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาผิวดำ และนักศึกษาผิวขาวกับนักศึกษาต่างชาติ ที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยจำนวนอย่างละเท่าๆ กัน แล้วนำผลที่ได้รับมาเปรียบเทียบกัน ผลของการศึกษาสรุปได้ว่า นักศึกษาผิวดำมีระดับความพึงพอใจต่อบริการของมหาวิทยาลัยต่ำกว่านักศึกษาผิวขาวและนักศึกษาต่างชาติ นอกจากนั้นแล้วยังพบว่า นักศึกษาผิวดำที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจต่ำ จะมีความพึงพอใจต่อบริการและบรรยากาศในมหาวิทยาลัยต่ำกว่านักศึกษาผิวดำที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมสูงกว่าอีกด้วย

โกชาปาจดี (Kochapakdee, 1998, unpage) การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง ตามการรับรู้ของผู้ป่วยพยาบาล ผู้บริหารทางการพยาบาล และอาจารย์พยาบาลในเขตภาคใต้ของประเทศไทย โดยศึกษาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการใน 5 ด้านตามแนวคิดของพาราสูรามานและคณะ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่แปลมาจาก SERVQUAL ผลการศึกษาพบว่า คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในด้านผู้รับบริการ มีค่าสูงสุดตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาล รองลงมาคือ ผู้บริหารทางการพยาบาล พยาบาลและผู้ป่วยตามลำดับ ส่วนความคาดหวังคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าสูงสุดตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาล รองลงมาคือ พยาบาล ผู้บริหารทางการพยาบาล พยาบาลและผู้ป่วยตามลำดับและพบว่าทั้ง 4 กลุ่ม รับรู้สูงสุดในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการรับรู้ต่ำสุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยที่พยาบาลทั้ง 3 กลุ่ม รับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยสูงกว่าที่ผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของตัวเอง ในขณะที่อาจารย์พยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยสูงกว่าพยาบาล และผู้บริหารทางการพยาบาล โดยพบว่าเครื่องมือที่นำมาใช้มีความเชื่อมั่นในช่วง 0.89 – 0.93

จากที่แนวคิดทางทฤษฎี และงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า งานการเงินและการบัญชีเป็นงานที่สำคัญ และจำเป็นในการบริหารในสถานศึกษานุเคราะห์ที่รับผิดชอบด้านนี้ต้องมีความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้อง เพราะเป็นงานที่มีส่วนสนับสนุนประสิทธิภาพในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ด้านเจ้าหน้าที่การเงินและการบัญชียังขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดความละเอียดรอบคอบ ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางราชการ การไม่มีเวลาเพียงพออันเป็นสาเหตุการเบิกจ่ายมีความล่าช้ากว่ากำหนดไว้ในระเบียบ การขาดการประสานงานที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่การเงินและการบัญชีกับกองบริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา งานพัสดุ กองนโยบายและแผน และคณะต่างๆ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ซึ่งสามารถวัดได้จากความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และผู้ให้บริการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้ความสามารถที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการได้ โดยมีปัจจัยด้านการให้บริการที่ประกอบด้วย ผู้ให้บริการที่จะต้องมีความตั้งใจในการให้บริการรวมถึงการมีสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกที่พร้อมเพียง

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ในลักษณะการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร มุ่งศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จากความคิดเห็นของผู้บริหาร คณาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย และนักศึกษา โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยไว้ตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มข้าราชการและเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย และกลุ่มนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2548 รวมทั้งสิ้น 9,187 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, กองบริการการศึกษา, 2548, ไม่ปรากฏเลขหน้า)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน (finite population) จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (วิลโล ทองแผ่, 2542, หน้า 97)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

N หมายถึง จำนวนประชากร

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 0.05

$$n = \frac{9,187}{1 + (9,187)(0.05)^2} = 383 \text{ คน}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างข้างต้นได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 383 คน และเพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการวิจัยให้น้อยกว่า 0.05 ผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลเพิ่มเป็น 400 คน

สำหรับวิธีการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) โดยไม่อาศัยสัดส่วน เน้นความเป็นตัวแทนที่ดีแต่ละชั้นภูมิ (สุวิมล ติรภานนท์, 2548, หน้า 166) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1 ผู้บริหาร	42	30
2 ข้าราชการ	173	50
3 เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย	276	80
4 นักศึกษาภาคปกติ	5,270	130
5 นักศึกษาภาคพิเศษ	3,426	110
รวม	9,187	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ งานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 1 ฉบับ สำหรับบุคลากร 3 กลุ่มของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี คือ 1) ผู้บริหาร 2) ข้าราชการและเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย 3) นักศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างเป็นลักษณะแบบสำรวจรายการ (check list) มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การให้บริการ งานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยข้อคำถามมี 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ สำหรับลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าคะแนน 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ มีข้อคำถามจำนวน 32 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (open ended questionnaire)

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและหาคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการให้บริการ ความรู้เกี่ยวกับงานคลัง งานการเงิน จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาแบบสอบถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบข่ายในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา ตลอดจนเปรียบเทียบและปรับปรุงให้มีความเหมาะสม และทันสมัยมากยิ่งขึ้น

3. สร้างแบบสอบถามตามกรอบที่ได้กำหนดไว้ และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ ต่อจากนั้นจึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหา (Index of item-objective congruence : IOC) โดยข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปถือว่าใช้ได้ และนำมาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญจะพิจารณาข้อคำถามว่าสอดคล้อง ไม่เห็นด้วย และไม่สอดคล้อง และให้คะแนนเป็น +1, 0, -1 ตามลำดับ ถ้าข้อคำถามได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะต้องปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยข้อคำถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญได้ค่าดัชนีอยู่ระหว่าง 0.80 – 1.00 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปหาความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยการทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 คน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร 3 คน ข้าราชการ 4 คน เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย 5 คน นักศึกษาภาคปกติ 10 คนและนักศึกษาภาคพิเศษ 8 คนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.87 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง

5. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือราชการจากคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีถึงอธิการบดี เพื่อขออนุญาตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลดังนี้
 - 2.1 ผู้บริหาร ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง
 - 2.2 ข้าราชการ ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์คณะ / ศูนย์ / สำนักช่วยเก็บข้อมูล
 - 2.3 เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์คณะ / ศูนย์ / สำนักช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 2.4 นักศึกษา ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ให้อาจารย์ผู้สอน ทำการรวบรวมข้อมูลนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ ทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท
3. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป รายละเอียดดังนี้

1. สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง นำมาวิเคราะห์โดยวิธีแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยตามระดับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยกำหนดช่วงคะแนนตามเกณฑ์ดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2542, หน้า 108)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00	หมายความว่า	มีคุณภาพมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	หมายความว่า	มีคุณภาพมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	หมายความว่า	มีคุณภาพปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	หมายความว่า	มีคุณภาพน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49	หมายความว่า	มีคุณภาพน้อยที่สุด
3. การหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี กับสถานภาพของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน โดยใช้สถิติค่าไคสแควร์ (Chi – square)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1.1 ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและเนื้อหา (IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้ (สุมิตล ตีรกานนท์, 2548, หน้า 148)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา
 $\sum R$ แทน ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับความสอดคล้อง
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบประเมินโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยใช้สูตร ดังนี้ (สุมิตล ตีรกานนท์, 2548, หน้า 156)

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
 n แทน จำนวนข้อในเครื่องมือ
 S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนคำถามแต่ละข้อ
 S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบทั้งหมด

2. สถิติที่ใช้คำนวณสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง และคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

2.1 ค่าร้อยละ (percentage)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ
 f แทน ความถี่ของคำตอบแต่ละข้อ
 N แทน จำนวนคำตอบทั้งหมดในข้อนั้น

2.2 ค่าเฉลี่ย (mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวที่ยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพของผู้รับบริการด้วยค่าไคสแควร์ (ยุทส์ ไกยวรรณ, 2545, หน้า 194)

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

เมื่อ	χ^2	แทน	ค่าไคสแควร์
	O_{ij}	แทน	ความถี่ที่ได้จากการสังเกตในแถวที่ i คอลัมน์ที่ j
	E_{ij}	แทน	ความถี่ที่คาดหวัง ในแถวที่ i คอลัมน์ที่ j
	r	แทน	จำนวนแถว
	c	แทน	จำนวนคอลัมน์

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการศึกษาค้างนี้ ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์และนำเสนอเพื่อความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ดังนี้

\bar{X}	หมายถึง ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
χ^2	หมายถึง ค่าสถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi – square)
p-value	หมายถึง ค่าสำคัญทางสถิติที่ได้จากการทดสอบ
**	หมายถึง การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
***	หมายถึง การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติร้อยละและนำเสนอตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) รวมทั้งแปลความหมายของระดับคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำเสนอด้วยตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน โดยใช้สถิติค่าไคสแควร์ และนำเสนอด้วยตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิดรวบรวมข้อคิดเห็นทั้งหมด นำเสนอด้วยการบรรยาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง
2. คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน
4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการการเงิน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน

สถานภาพ	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	159	39.75
หญิง	241	60.25
2. อายุ		
16 – 25 ปี	184	46.00
26 – 35 ปี	99	24.75
36 – 45 ปี	48	12.00
45 ปีขึ้นไป	69	17.25

ตาราง 2 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
3. ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย		
ผู้บริหาร	30	7.50
ข้าราชการ	50	12.50
เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย	80	20.00
นักศึกษาภาคปกติ	130	32.50
นักศึกษาภาคพิเศษ	110	27.50
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	37	9.25
ปริญญาตรี	263	65.75
ปริญญาโท	89	22.25
ปริญญาเอก	11	2.75
5. ระดับการใช้บริการงานการเงิน		
มาก	85	21.25
ปานกลาง	222	55.50
น้อย	93	23.25
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน		
มาก	62	15.50
ปานกลาง	208	52.00
น้อย	130	32.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.25 มีอายุอยู่ระหว่าง 16 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาอายุระหว่าง 26 - 35 ปี และอายุ 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.75 และ 17.25 ตามลำดับ มีตำแหน่งในมหาวิทยาลัย โดยเป็นนักศึกษาภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาเป็นนักศึกษาภาคพิเศษ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 27.50 และ 20.00 ตามลำดับ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.75 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาโท และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.25 และ 9.25 ตามลำดับ มีระดับการใช้บริการงานการเงินอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมา

คือระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 23.25 และมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงินอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 32.50

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยภาพรวม และจำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 3 – 8

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

รายการที่ปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ	3.80	0.64	มาก
2. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอและสามารถใช้งานได้ที่	3.29	0.82	ปานกลาง
3. ป้ายบอกชื่อหน่วยงานมองเห็นได้ชัดเจน	3.48	0.77	ปานกลาง
4. ป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการงานการเงินมองเห็นได้ชัดเจน	3.28	0.73	ปานกลาง
5. สถานที่ให้บริการสะอาด	3.56	0.65	มาก
6. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ไม่คับแคบ	2.75	0.92	ปานกลาง
7. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ	3.35	0.72	ปานกลาง
8. สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก	3.14	0.76	ปานกลาง
รวม	3.33	0.48	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.33$, S.D. =0.48) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกรายการ มีเพียงจำนวน 2 รายการที่มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และสถานที่ให้บริการสะอาด ($\bar{X} = 3.80, 3.56$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

รายการปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก	3.65	0.73	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.58	0.72	มาก
3. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้น่าเชื่อถือ	3.63	0.70	มาก
รวม	3.62	0.61	มาก

จากตาราง 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านความความเชื่อถือไว้วางใจได้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$, S.D.=0.61) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกรายการเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้อย่างสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.65, 3.63, 3.58$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

รายการปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่ส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้รับบริการ	3.62	0.69	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาในการบริการได้อย่างน่าเชื่อถือ	3.56	0.69	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ	3.45	0.69	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

รายการปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.33	0.67	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพในการให้บริการ	3.38	0.73	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	3.53	0.69	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม	3.11	0.78	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.51	0.74	มาก
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับทุกคนอย่างเสมอภาค	3.49	0.74	ปานกลาง
รวม	3.44	0.52	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านความการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากมีจำนวน 3 รายการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมา คือ เจ้าหน้าที่ส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้รับบริการ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาในการบริการได้อย่างน่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.62, 3.56, 3.53$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

รายการปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ดีเกี่ยวกับงานการเงิน	3.85	0.70	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน	3.65	0.66	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ชัดเจน	3.65	0.66	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการตอบคำถาม	3.53	0.67	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

รายการปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
5. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามด้วยความมั่นใจ	3.65	0.67	มาก
6. เจ้าหน้าที่สามารถติดตามแก้ไขปัญหาได้ดี	3.51	0.68	มาก
รวม	3.64	0.54	มาก

จากตาราง 6 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64, S.D.=0.54$) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมา 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการเงิน รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 รายการคือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ตอบคำถามด้วยความมั่นใจ และเจ้าหน้าที่มีทักษะในการตอบคำถาม ($\bar{X} = 3.85, 3.65, 3.53$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

รายการปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่สื่อสารให้ข้อมูล ชัดเจนขอบเขต และลักษณะงานบริการได้เข้าใจง่าย	3.57	0.67	มาก
2. เวลาเปิด - ปิดให้บริการที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	3.75	0.78	มาก
3. มีทางเลือกในการให้บริการรับ - จ่ายเงิน หลายวิธี (เงินสด ผ่านธนาคาร)	3.90	0.76	มาก
4. การรับฟังข้อคิดเห็น / และคำแนะนำจาก ผู้รับบริการ	3.39	0.67	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

รายการปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
5. เปิดโอกาสให้ซักถามและการยินดีตอบข้อซักถาม	3.36	0.70	ปานกลาง
6. การแจ้งข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น จดหมายข่าว เว็บไซต์ (web site)	3.23	0.78	ปานกลาง
รวม	3.53	0.50	มาก

จากตาราง 7 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า คุณภาพการให้บริการเกือบทุกรายการอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีทางเลือกในการให้บริการรับ – จ่ายเงินหลายวิธี (เงินสด ผ่านธนาคาร) รองลงมาคือเวลาเปิด – ปิดให้บริการที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่สื่อสารให้ข้อมูล ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการได้เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.90, 3.75, 3.57$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีโดยภาพรวม

รายการปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.33	0.48	ปานกลาง
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.62	0.61	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.44	0.52	ปานกลาง
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.64	0.54	มาก
5. ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.53	0.50	มาก
รวม	3.49	0.42	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.49$, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากมี 3 รายการ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับคือ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.64, 3.62, 3.53$)

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี กับสถานภาพของผู้รับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย การใช้บริการงานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 9 - 14

ตาราง 9 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพด้านเพศ

(จำนวนร้อยละ)

เพศ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				χ^2	p-value
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	รวม		
ชาย	3	77	79	159	1.028	0.598
	1.88	48.43	49.69	100.00		
หญิง	7	106	128	241		
	2.91	43.98	53.11	100.00		
รวม	10	183	207	400		
	2.50	45.75	51.75	100.00		

จากตาราง 9 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีไม่มีความสัมพันธ์กับเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพด้านอายุ

(จำนวนร้อยละ)

อายุ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				χ^2	p-value
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	รวม		
16 - 25 ปี	2	79	103	184	17.002	0.009**
	1.09	42.93	55.98	100.00		
26 - 35 ปี	2	44	53	99		
	2.02	44.44	53.54	100.00		
36 - 45 ปี	0	25	23	48		
	0.00	52.08	47.92	100.00		

ตาราง 10 (ต่อ)

อายุ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				χ^2	p-value
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	รวม		
	45 ปีขึ้นไป	6	35	28		
	8.70	50.72	40.58	100.00		
รวม	10	183	207	400		
	2.50	45.75	51.75	100.00		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 10 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีมีความสัมพันธ์กับอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 11 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพด้านตำแหน่งในมหาวิทยาลัย

ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย	ระดับคุณภาพการให้บริการ				χ^2	p-value
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	รวม		
	ผู้บริหาร	4	13	13		
	13.34	43.33	43.33	100.00		
ข้าราชการ	0	36	14	50		
	0.00	72.00	28.00	100.00		
เจ้าหน้าที่	3	35	42	80		
	3.75	43.75	52.50	100.00		
นักศึกษาภาคปกติ	0	54	76	130		
	0.00	41.54	58.46	100.00		
นักศึกษาภาคพิเศษ	3	45	62	110		
	2.73	40.91	56.36	100.00		
รวม	10	183	207	400		
	2.50	45.75	51.75	100.00		

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตาราง 11 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีมีความสัมพันธ์กับตำแหน่งในมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 12 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพด้านระดับการศึกษา

(จำนวนร้อยละ)

ระดับการศึกษา	ระดับคุณภาพการให้บริการ				χ^2	p-value
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	รวม		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	21	15	37	24.982	0.000***
	2.70	56.76	40.54	100.00		
ปริญญาตรี	4	107	152	263	1.52	40.68
	1.52	40.68	57.80	100.00		
ปริญญาโท	3	47	39	89	3.37	52.81
	3.37	52.81	43.82	100.00		
ปริญญาเอก	2	8	1	11	18.20	72.70
	18.20	72.70	9.10	100.00		
รวม	10	183	207	400	2.50	45.75
	2.50	45.75	51.75	100.00		

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตาราง 12 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีมีความสัมพันธ์ระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 13 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพด้านการใช้บริการงานการเงิน

(จำนวนร้อยละ)

การใช้บริการงานการเงิน	ระดับคุณภาพการให้บริการ				χ^2	p-value
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	รวม		
มาก	7	44	34	85	20.194	0.000***
	8.24	51.76	40.00	100.00		
ปานกลาง	2	104	116	222	0.90	46.85
	0.90	46.85	52.25	100.00		
น้อย	1	35	57	93	1.08	37.63
	1.08	37.63	61.29	100.00		
รวม	10	183	207	400	2.50	45.75
	2.50	45.75	51.75	100.00		

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตาราง 13 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏ เทพสตรีมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการงานการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 14 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน (จำนวนร้อยละ)

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน	ระดับคุณภาพการให้บริการ				χ^2	p-value
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	รวม		
มาก	8	33	21	62	41.948	0.000***
	12.90	53.23	33.87	100.00		
ปานกลาง	1	102	105	208	0.48	49.04
	0.48	49.04	50.48	100.00		
น้อย	1	48	81	130	0.77	36.92
	0.77	36.92	62.31	100.00		
รวม	10	183	207	400	2.50	45.75
	2.50	45.75	51.75	100.00		

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตาราง 14 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏ เทพสตรี มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

จากการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะของผู้บริหาร

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรพัฒนาด้านการจัดการด้านธุรการ ด้านการดำเนินการให้เป็นระบบ มีป้ายบอกงาน มีแผนภูมิแสดงขั้นตอนการทำงาน (flow chart) เพื่อสะดวกในการติดต่อประสานงานและง่ายต่อการตรวจสอบ ควรมีห้องเก็บเอกสาร แยกออกต่างหาก

1.2 ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ควรให้บริการตั้งแต่เริ่มบริการจนถึงสิ้นสุดการบริการเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม ให้คำแนะนำที่กระจ่างชัดเจน และให้ข้อเสนอแนะในเชิงสร้างสรรค์เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและผู้รับบริการ

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ควรทักทายปราศรัยกับผู้รับบริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ควรพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินให้เกิดจิตสำนึกที่จะฝึกฝนพัฒนาตนเองให้มีความสามารถ มีวินัยต่อตนเอง มีความภูมิใจในตนเอง และมีความสำนึกในหน้าที่ของตนเองและส่วนรวม และพัฒนาในด้านเจตคติ ค่านิยม ที่สะท้อนลักษณะจิตใจและลักษณะนิสัยที่ดีงาม ทำตนให้มีเสน่ห์เหมาะสมกับงานบริการ สร้างความประทับใจต่อผู้มาติดต่อประสานงานอันจะทำให้ไปสู่การมีทัศนคติและภาพพจน์ที่ดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีในระยะยาว ควรมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่การเงินให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านการเงินอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การประชุมสัมมนา เป็นต้น ควรจัดอบรมเกี่ยวกับระเบียบการเงินอย่างน้อยปีละครั้ง ควรจัดทำคู่มือการเงินและระเบียบ และควรทำหน้าที่ในการเสนอและทางออกตามระเบียบ (ในกรณีที่ผู้บริหารและข้าราชการ / บุคลากรเกิดปัญหาในทางปฏิบัติ)

1.5 ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ควรกำหนดวันเบิกจ่ายเงินชัดเจน จ่ายเงินให้ตรงเวลา การเบิกจ่ายเงินเมื่อพร้อมจ่ายควรแจ้งผู้เกี่ยวข้องรับทราบ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเลือกใช้ช่องทางการรับเงิน / ชำระเงินที่สะดวกหลายช่องทาง รวบรวมคำถาม – คำตอบเกี่ยวกับการเงินลงเว็บไซต์ และให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเขียนเว็บไซต์แบบตลกสนุกสนาน ไม่น่าเบื่อ อาจเปิดเว็บเพจ (web-page) ครบเครื่องเรื่องการเงิน มีตัวอย่างการเบิกเงินแต่ละประเภทใส่แฟ้มไว้จะช่วยให้ผู้มาติดต่อได้ศึกษา โดยจัดเรียงแบบฟอร์มเป็นชุด

2. ข้อเสนอแนะของข้าราชการ

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรเพิ่มขนาดของห้องหรือมีห้องทำงานให้ใหญ่กว่าปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและการให้บริการ ควรมีป้ายชี้แนะการติดต่องานไว้ที่โต๊ะเจ้าหน้าที่ทุกคนอย่างชัดเจน

2.2 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในงานคลัง เพราะแต่ละคนมีงานล้นมือ อันจะเป็นผลให้การบริการเกิดความล่าช้า ไม่คล่องตัว ทั้งๆ ที่แต่ละคนมีความตั้งใจและเต็มใจจะให้บริการก็ตาม ควรมีการปฏิบัติงานเชิงรุกและพัฒนาจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ ต้องคำนึงถึงหลักปรัชญา การบริการคืองานของเรา ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส ต้องคิดว่านักศึกษาคือผู้ใช้บริการ

2.3 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ควรให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมสัมมนาเพื่อเน้นความรู้ด้านระเบียบการเงิน ควรตอบข้อซักถามเกี่ยวกับระเบียบการเงิน ควรให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

2.4 ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ การให้ข้อมูลในเชิงประชาสัมพันธ์ ที่เกี่ยวกับการเงินควรจะให้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จัดทำคู่มือการเงินที่อ่านง่าย จัดอบรมระเบียบการเงินควรนำเสนอบนเว็บไซต์

3. ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย

3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรมีป้ายบอกตำแหน่งงานคลังให้ชัดเจน จัดทำป้ายขั้นตอนการรับ-จ่ายเงิน ควรมีการกำหนดจำนวนวันที่ให้บริการอย่างชัดเจน และควรมีอุปกรณ์ในการให้บริการทันสมัยกว่านี้

3.2 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่การเงินควรพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ ควรมองหน้าเพื่อให้ความสนใจ

3.3 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ควรมีการอบรมเกี่ยวกับระเบียบการเงิน และแนวปฏิบัติการเบิกจ่ายเงินประจำปีให้ทราบทั่วกัน

3.4 ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ควรจะเน้นให้มีการบริการด้านการเงินผ่านธนาคารให้มากที่สุด สำหรับการให้บริการเฉพาะของมหาวิทยาลัยควรมีการจ่ายเงินสดให้น้อยที่สุด และโทรศัพท์แจ้งให้ทราบด้วย ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารวิธีปฏิบัติต่างๆ ให้ทราบโดยทั่วถึง

4. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาภาคปกติ

4.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรติดป้ายประกาศว่าเป็นห้องการเงินให้เด่นชัด ควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยขึ้นมากกว่านี้เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ควรมีสถานที่กว้างขวาง และมีช่องให้ติดต่อมากขึ้น

4.2 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรเป็นมิตรกับทุกคน ยิ้มแย้มเมื่อมีคนสอบถามควรตอบด้วยความเต็มใจ เป็นกันเองเหมือนเจ้าหน้าที่ธนาคารทั่วไป เจ้าหน้าที่ควรพูดจาสุภาพกับผู้รับบริการ และควรมีอัธยาศัยดี ควรให้บริการที่สุภาพและมีความเต็มใจในการบริการ ควรมีผู้ให้บริการมากกว่านี้เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการให้บริการ

4.3 ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ควรชี้แจงรายละเอียดให้เข้าใจง่ายขึ้นและเวลาการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ควรมีการให้บริการที่มหาวิทยาลัยมากกว่านี้ เพราะจะได้เพียงพอต่อการให้บริการแก่นักศึกษาในมหาวิทยาลัย ควรมีทางเลือกในการจ่ายเงินได้หลายๆ ทาง ควรมีการติดป้ายประกาศประชาสัมพันธ์เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือข่าวสารมหาวิทยาลัยควรให้บริการรับชำระเงินผ่านธนาคารมากกว่า 1 แห่ง

5. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาภาคพิเศษ

5.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ การให้บริการถือว่าดี แต่สถานที่ให้บริการคับแคบ ทำให้เกิดความล่าช้า และวุ่นวายมาก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงสถานที่

ให้บริการระหว่างงานคลังกับกองบริการการศึกษาควรรอยู่ใกล้กัน และสถานที่ให้ผู้มาติดต่อได้นั่งสะดวก เพราะบางครั้งมีการเข้าคิวติดต่อกันยาวมาก

5.2 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่การเงินควรพูดจาไพเราะ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส และมีเต็มใจให้บริการควรปรับปรุง

5.3 ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยควรมีการกำหนดระยะเวลาในการลงทะเบียนมากขึ้นจากเดิม 2 วัน เป็น 4 วัน คือ วันจันทร์ – วันพฤหัสบดี เพราะบางครั้งการจ่ายค่าลงทะเบียนผ่านธนาคารอาจติดขัดในกรณีต่างๆ และเปิดโอกาสให้นักศึกษาชำระภายใน 1 สัปดาห์โดยไม่คิดค่าปรับ อยากรให้มีช่องทางให้บริการมากกว่านี้ เนื่องจากบางพื้นที่ไม่มีธนาคารตั้งอยู่ และเวลาทำงานไม่สามารถเดินทางออกไปเสียเงินที่ธนาคารได้สะดวก ควรมีข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการเงินในการชำระค่าลงทะเบียนเร็วกว่านี้ และข้อมูลน่าจะลงในเว็บไซต์ให้มากกว่านี้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีสาระสำคัญที่จะสรุป และอภิปรายผล รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะดังนี้

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน

สมมติฐานของการวิจัย

เพศ อายุ ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงินมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยผู้บริหาร 42 คน ข้าราชการ 173 คน เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย 276 คน นักศึกษาภาคปกติ 5,270 คน และนักศึกษาภาคพิเศษ 3,426 คน รวม 9,187 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างรวม 383 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการวิจัยให้น้อยกว่า 0.05 ผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลเพิ่มเติมเป็น 400 คน คือ ผู้บริหาร 30 คน ข้าราชการ 50 คน เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย 80 คน นักศึกษาภาคปกติ 130 คน และนักศึกษาภาคพิเศษ 110 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 1 ฉบับ สำหรับบุคลากร 3 กลุ่มของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี คือ 1) ผู้บริหาร 2) ข้าราชการและเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย และ 3) นักศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง เป็นลักษณะแบบสำรวจรายการ มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยข้อคำถามมี 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ สำหรับลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีข้อคำถามจำนวน 32 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและพัฒนาคุณภาพแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการไว้ดังนี้

3.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 กำหนดขอบข่ายในการร่างเครื่องมือให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา

3.3 สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายที่กำหนด นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจและให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหา (IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องแต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.80 – 1.00

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปหาความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 คน ประกอบด้วยผู้บริหาร 3 คน ข้าราชการ 4 คน เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย 5 คน นักศึกษาภาคปกติ 10 คนและนักศึกษาภาคพิเศษ 8 คนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.87

3.5 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง และขอความร่วมมือจากคณะ / ศูนย์ / สำนัก อาจารย์ผู้สอนทั้งในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติร้อยละและนำเสนอตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งแปลความหมายของระดับคุณภาพ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และจะนำเสนอด้วยตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน ใช้สถิติค่าไคสแควร์ และนำเสนอด้วยตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด จะรวบรวมข้อคิดเห็นทั้งหมด และนำเสนอด้วยการบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.25 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 16-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาอยู่ระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.75 มีตำแหน่งในมหาวิทยาลัย โดยเป็นนักศึกษาภาคปกติคิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาเป็นนักศึกษาภาคพิเศษ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 27.50 และ 20.00 ตามลำดับ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.75 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 22.25 มีระดับการใช้บริการงานการเงินอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมาคือระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 23.25 มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงินอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 32.50

2. คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พบว่าคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากมี 3 รายการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ ส่วนรายการที่มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางมี 2 รายการ ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพด้านเพศ อายุ ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน พบว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีไม่มีความสัมพันธ์กับเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีความสัมพันธ์กับอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับ ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

อภิปรายผล

การวิจัยคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ปรากฏข้อค้นพบที่สำคัญ ซึ่งสามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในรายด้าน

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีเป็นลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ เอกสารสิ่งพิมพ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารตลอดจนภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ผู้รับบริการสามารถประเมินได้จากการมองเห็น การสัมผัสได้ ซึ่งสอดคล้องกับวีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 54) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบทุกอย่างที่ลูกค้าสามารถมองเห็นและสัมผัสได้ล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า และการรับรู้เหล่านี้จะถูกสะสมเป็นประสบการณ์ของลูกค้าที่มีต่อธุรกิจบริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการ ถ้าหน่วยงานสามารถจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีก็สามารถจัดบริการได้อย่างเพียงพอในระดับหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ทุกรายการอยู่ในระดับมากทุกรายการเช่นเดียวกัน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีประสบการณ์ในงานที่ตนรับผิดชอบ มีความแม่นยำเรื่องกฎ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ มีการทำงานแทนกันได้ และเนื่องจากงานการเงิน มีลักษณะพิเศษเป็นงานที่ต้องการความละเอียดและมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติ ผู้ที่เป็นเจ้าหน้าที่การเงินจึงควรมีคุณสมบัติดังนี้ คือ ชื่อสัตย์สุจริตในหน้าที่การงาน มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ โดยทั่วไปจะต้องเป็นผู้มีความรู้ทางการบัญชี ระเบียบการเงิน มีความละเอียด

รอบคอบ อารมณ์มั่นคง และมีความรับผิดชอบสูง ดังนั้น การพิจารณาบุคคลเพื่อมอบหมายงานการเงินและบัญชี จะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ผู้บริหารจะต้องจัดการนิเทศด้านการเงินและตรวจสอบ การทำงานของเจ้าหน้าที่การเงินให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ (สุภาภรณ์ อยู่จันทร์, 2542, หน้า 31) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2546, หน้า 29 - 30) ได้กล่าวว่า ความเชื่อถือได้ เป็นความสม่ำเสมอของผลงานที่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการ การรักษาคำมั่นสัญญาและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นกับการดำเนินงาน และสอดคล้องกับแนวความคิดของ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 271 - 273) กล่าวว่า ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ จะเกี่ยวกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่า องค์กรจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายถึงองค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับผู้รับบริการไว้ เช่น การออกบิลเรียกเก็บเงินถูกต้อง การเก็บข้อมูลถูกต้อง ให้บริการตามเวลาที่กำหนด นอกจากนี้พาราสุรามาน, ซีทอล, และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990, p. 28) เท็นเนอร์, และดีโตโร (Tanner, & Detoro, 1992, p. 85) และเลฟล็อก (Lovelock, 1996, pp. 464 - 466) กล่าวว่า ความเชื่อถือได้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่รับปากไว้ได้อย่างถูกต้องและเชื่อใจได้

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะว่า จำนวนผู้มารับบริการมีจำนวนมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งไม่สามารถให้บริการได้อย่างเพียงพอและทั่วถึง และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากมีจำนวน 3 รายการเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาในการบริการได้อย่างน่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ทั้งนี้เพราะว่า ผู้รับบริการได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผนอย่างมืออาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของเท็นเนอร์, และดีโตโร (Tanner, & Detoro, 1992, p. 85) ได้กล่าวว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการด้วยความเต็มใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการได้อย่างทันที่ และสอดคล้องกับแนวความคิดของวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 24), ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2546, หน้า 29 - 30), วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 271 - 273), พาราสุรามาน, ซีทอล, และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990, pp. 20 - 22) ได้กล่าวว่า ผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการทันที ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการเช่นเดียวกัน

เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการเงิน รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 รายการคือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ตอบคำถามด้วยความมั่นใจ และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการตอบคำถาม ทั้งนี้เพราะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรอบรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ สามารถให้คำอธิบายได้อย่างชัดเจน ให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ในการขอรับบริการได้เป็นอย่างดี มีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับบริษัท พยุงชนทรัพย์ (2545, หน้า 19) ได้กล่าวว่า คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในการรับ - จ่าย ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ ปฏิบัติตามระเบียบการเงิน และพัสดุ จัดทำรายงานการเงินและพัสดุได้ถูกต้อง มีความแม่นยำในระเบียบเกี่ยวกับการเงิน และพัสดุ สามารถให้คำปรึกษา ชี้แจง ผู้อื่นได้ถูกต้อง มีความสามารถติดต่อประสานงานกับทุกฝ่าย ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร่วมงาน และรู้จักปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และสอดคล้องกับแนวความคิดของ พาราสุรามาน, ซีทอล, และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990, p. 28) ได้กล่าวว่า การบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดี และแนวความคิดของเท็นเนอร์, และดีโทโร (Tenner, & Detoro, 1992, p. 85) ได้กล่าวว่า การให้ความมั่นใจ ด้านความรู้ ความเหมาะสม ความสุภาพอ่อนน้อมของผู้ให้บริการ และสามารถสร้างความไว้วางใจและมั่นใจให้กับผู้รับบริการได้

1.5 ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่างานการเงินมีทางเลือกในการให้บริการรับ - จ่ายเงินหลายวิธีทั้งในรูปเงินสด และดำเนินการผ่านธนาคาร มีเวลาเปิด-ปิดให้บริการที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ตลอดจนเจ้าหน้าที่สื่อสารให้ข้อมูล ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการได้เข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของดีโทโร (Tenner, & Detoro, 1992, p. 85) กล่าวว่า การเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นการเอื้ออาทร เอาใจแก่ผู้รับบริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของเลฟล็อก (Lovelock, 1996, pp. 464-466) กล่าวว่า ความใส่ใจสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และเข้าใจผู้รับบริการ และสอดคล้องกับนันทิยาพร อัครเจริญวัฒนา (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมประสบการณ์จากผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด พบว่า ผู้ให้บริการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการในระดับดี

2. คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางมาก ทั้งนี้เพราะว่าการให้บริการในบางด้านที่งานการเงินยังไม่สามารถจัดบริการให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้บริการได้ดีพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการในส่วนหน้าที่ผู้รับบริการมองเห็นหรือสัมผัสได้ ได้แก่ สถานที่ที่ให้บริการที่อาจยัง

มีความคับแคบ ป้ายประชาสัมพันธ์ยังเห็นได้ไม่ชัดเจน เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการยังมีจำนวนไม่เพียงพอ ต่อการให้บริการให้เกิดความสะดวก รวมตลอดถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ยังไม่ให้ความสนใจ ความกระตือรือร้น และความเสมอภาคที่ดีพอ ซึ่งสอดคล้องกับวีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2549, หน้า 38 – 39) กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การเผชิญหน้ากับพนักงานให้บริการ ลักษณะหรือรูปแบบของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานบริการ (ทั้งการตกแต่งภายในและภายนอก) และลักษณะพฤติกรรมของลูกค้าคนอื่น ๆ ที่มาใช้บริการพร้อม ๆ กัน โดยเฉพาะสถานที่ให้บริการที่ลูกค้าจำเป็นต้องเข้าไปรับบริการ ควรจะตั้งอยู่ในทำเลที่ลูกค้าเข้าถึงได้ง่าย อีกทั้งต้องออกแบบให้อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เพราะถ้าสถานบริการมีเสียงดังรบกวน มีกลิ่นไม่พึงประสงค์ ทางเดินวกไปวนมา หรือตั้งอยู่ในทำเลที่เข้าถึงได้ยากกลับลูกค้าก็คงไม่อยากจะเข้าไปใช้บริการแน่นอน นอกจากนี้ในส่วนของ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ก็ยังไม่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการได้ดี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถสร้างความเข้าใจ และมั่นใจให้กับผู้รับบริการจนเกิดความเชื่อถือว่าไว้วางใจ และสอดคล้องกับอัลเบิร์ต (Albrecht, 1992, pp. 13-15) กล่าวว่า การสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ต้องกำหนดกลยุทธ์การบริการ (strategy) หรือวัตถุประสงค์หลัก อันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมาย โดยมีความยืดหยุ่นตัวพอเพียง มีความแม่นยำ ตรงเป้าหมาย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างจริงจัง ระบบงาน (system) หรือกระบวนการ ต้องเน้นให้ระบบการให้บริการเป็นเรื่องเรียบง่าย ผู้รับบริการสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการต้องเข้าใจได้ง่าย ๆ สามารถปรึกษา หรือเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง กฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ทำให้การบริการดีไม่เป็นตัวจำกัดการบริการและบุคลากร (people) หรือผู้ให้บริการในทุกกระดับ ต้องได้รับการสรรหา พัฒนาและปรับพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของผู้รับบริการ นั่นคือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

3. ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี กับเพศ อายุ ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน

3.1 คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพด้านเพศ พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ทั้งนี้เพราะว่ากระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ต่างก็มุ่งเน้นไปที่การให้บริการอย่างดีที่สุดแต่ผู้มารับบริการโดยไม่คำนึงถึงเพศ ไม่ได้สนใจว่าผู้รับบริการจะเคยหรือไม่เคยรู้จักกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมาก่อนหรือไม่ เมื่อมารับบริการทุกคนก็จะได้รับการบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับจันจิรา รั้งรองรัตน์ (2542, บทคัดย่อ)

ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมหลังเข้ารับบริการ: ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์ ปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการบริการ

3.2 คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี กับสถานภาพด้านอายุ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ทั้งนี้เพราะว่าประสบการณ์ในแต่ละช่วงอายุของผู้รับบริการที่ได้รับและทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการที่ได้รับมาจากบุคคลในแต่ละช่วงอายุไม่เหมือนกัน จึงทำให้ผู้รับบริการมีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ จิราภา รั้วเหลือง (2544, บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการ ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการ ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน และสอดคล้องกับเอี่ยมเดือน แก้วสว่าง (2545, บทคัดย่อ) การศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐที่ดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาจังหวัดนนทบุรี พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับการประเมินคุณภาพบริการในระดับสูงหรือสูงยิ่ง

3.3 คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี กับสถานภาพตำแหน่งในมหาวิทยาลัย พบว่า ตำแหน่งในมหาวิทยาลัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ทั้งนี้เพราะว่า บุคคลที่มีตำแหน่งในมหาวิทยาลัยมีประสบการณ์จากการใช้บริการที่ผ่านมามากมายอย่างน้อย 1 ครั้ง หากติดต่อมากมีการสัมผัสงานบริการมากย่อมเข้าใจในการให้บริการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับการศึกษาของอุทอง นามวงษ์ (2543, บทคัดย่อ) การศึกษาข้อมูลข่าวสารด้านคุณภาพของโรงพยาบาลที่ ผู้ประกันตนมารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต้องการ พบว่า ลักษณะงานของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับปริมาณข้อมูลข่าวสารด้านคุณภาพของโรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนต้องการ นั่นคือ ผู้ที่มีตำแหน่งทางสังคมแตกต่างกันก็จะมีรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการแตกต่างกัน

3.4 คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ทั้งนี้เพราะว่าบุคคลที่มีการศึกษาสูงย่อมมีโอกาสในการเลือกสิ่งต่างๆ ในชีวิตได้รู้เห็นอะไรมากกว่าเข้าใจเหตุผลได้มากกว่า จึงทำให้คนมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการในระดับที่สูงกว่าซึ่งสอดคล้องกับ วรรณลักษณ์ ดุลยากุล (2542, บทคัดย่อ) การศึกษาคุณภาพบริการงานคลินิกเบาหวานโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดสระบุรี ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการ และ จิราภา รั้วเหลือง (2544, บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการ ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึง

พอใจของประชาชนในงานบริการ นอกจากนี้จันทิมา ณ นคร (2548, บทคัดย่อ) การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลให้มีทัศนคติในส่วนของความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายแตกต่างกัน

3.5 คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพด้านการให้บริการงานการเงิน พบว่า การให้บริการงานการเงินมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ทั้งนี้เพราะว่าประสบการณ์เดิมของผู้รับบริการ (past experience) การที่ผู้รับบริการเคยได้รับประสบการณ์ตรงต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยอื่น ๆ มาก่อน ทำให้เกิดการเรียนรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับ และเกิดการคาดหวังบริการนั้นๆ ขึ้นมา เมื่อจะไปใช้บริการครั้งต่อไป (Parasuraman, Zeithemi, & Berry, 1990, pp. 41-50) ซึ่งสอดคล้องกับ วรรณลักษณ์ ดุลยากุล (2542, บทคัดย่อ) การศึกษาคุณภาพบริการงานคลินิกเบาหวานโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดสระบุรีตามการรับรู้ของผู้รับบริการ พบว่า จำนวนครั้งที่มารับบริการและเหตุจูงใจในการรับบริการของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการ

3.6 คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงินมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ทั้งนี้เพราะการบอกเล่าแบบปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการ (word – of – mouth communication) คือ ข้อมูลที่ผู้รับบริการรับจากผู้รับบริการคนอื่น ๆ ที่เคยได้รับการบริการจากงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อาจจะเป็นการให้คำแนะนำให้มาใช้บริการ ข้อตำหนิ หรือคำบอกกล่าวต่างๆ เกี่ยวกับบริการนั้น ๆ (Parasuraman, Zeithemi, & Berry, 1985, pp. 41-50) ซึ่งสอดคล้องกับชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 103) กล่าวว่า ผู้บริหารจะต้องมีการสื่อสารกับผู้ให้บริการเพื่อสร้างความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติงาน และต้องสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอในหลายๆ ช่องทางตามความเหมาะสม เช่น กลุ่มวิทยุออนไลน์ ใช้อินเทอร์เน็ต นักธุรกิจอาจใช้หนังสือพิมพ์ธุรกิจ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ เสนอบริการใหม่ให้ผู้รับบริการรับทราบ ซึ่งจะทำให้การบริการเกิดความคาดหมายบรรลุผลที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับอุทอง นามวงษ์ (2543, บทคัดย่อ) การศึกษาข้อมูลข่าวสารด้านคุณภาพของโรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนมารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลต้องการ พบว่า การรับฟังจากสื่อภายนอกโดยเฉพาะโทรทัศน์ จะเป็นสื่อที่ดีและเข้าถึงง่าย มีรูปแบบการสื่อสารทั้งภาพและเสียง จึงสร้างความสนใจได้มากกว่าสื่ออื่นๆ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการเพิ่มคุณภาพด้านนี้ ควรเพิ่มขนาดของห้องหรือมีห้องทำงานให้ใหญ่กว่าปัจจุบันทั้งนี้เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและการให้บริการ ควรมีป้ายชี้แนะนำการติดต่องาน ไว้ที่โต๊ะเจ้าหน้าที่ทุกคนอย่างชัดเจน ควรมีป้ายบอกตำแหน่งงานคลังให้ชัดเจน จัดทำป้ายขั้นตอนการรับ - จ่ายเงิน ระยะเวลาการดำเนินงาน เช่น ยื่นเรื่องกี่วันได้รับข้อมูลตอบกลับ มีอุปสรรคในการให้บริการทันสมัยและเพียงพอ

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

การให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับมาก ดังนั้นควรรักษามาตรฐานคุณภาพด้านนี้ ควรจะให้บริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ให้ความสนใจในรายละเอียดและความแตกต่างของบริการต่างๆ เพื่อค้นหาที่จะทำการพัฒนาให้ดีขึ้น ควรลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดความง่าย ความสะดวก รวดเร็ว เช่น การคืนเงินนักศึกษา การเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และเงินนอกงบประมาณของคณะ / ศูนย์ / สำนัก

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

การให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อเป็นการยกระดับและสร้างมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสูงขึ้นตามที่ผู้รับบริการต้องการในเรื่องความพร้อมและความเต็มใจ ความสะดวก รวดเร็ว ดังนั้นการเพิ่มคุณภาพด้านนี้ เจ้าหน้าที่การเงินควรมีการตอบสนองที่ดีขึ้น ควรสร้างจิตสำนึกในการให้บริการโดยคำนึงถึงหลักปรัชญาการบริการคืองานของเรา ควรทักทายปราศรัยกับผู้รับบริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่การเงินควรได้รับการอบรมฝึกฝนมาอย่างดี จนมีความพร้อมในการทำงาน รวมถึงการให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ดีที่สุด

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

การให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่การเงินมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการทำงาน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการได้ ดังนั้นเพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพด้านนี้ ควรมีการพัฒนาบุคลากรในงานคลังให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านงานการเงินอย่างต่อเนื่อง เช่นการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การประชุมสัมมนา เป็นต้น ควรจัดอบรมเกี่ยวกับระเบียบการเงินอย่างน้อยปีละครั้ง ควรจัดทำคู่มือการเงินและระเบียบ และควรทำหน้าที่ในการเสนอและทางออกตามระเบียบ (ในกรณีที่มีผู้บริหารและข้าราชการ / บุคลากรเกิดปัญหาในทางปฏิบัติ)

1.5 ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

การให้บริการด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่การเงินให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละรายอย่างเอาใจใส่ ดังนั้นเพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพด้านนี้ ควรกำหนดวันเบิกจ่ายเงินชัดเจนจ่ายเงินให้ตรงเวลา การเบิกจ่ายเงินเมื่อพร้อมจ่าย ควรแจ้งผู้เกี่ยวข้องรับทราบ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเลือกใช้ช่องทางการรับเงิน / ชำระเงินที่สะดวกหลายช่องทาง รวบรวมคำถาม-คำตอบเกี่ยวกับการเงินลงเว็บไซต์และให้ผู้ที่เขียนเว็บไซต์แบบคูปองสุกสนาน ไม่น่าเบื่อ อาจเปิดเว็บเพจ (web-page) ครบเครื่องเรื่องการเงิน มีตัวอย่างการเบิกเงินแต่ละประเภท ใส่แฟ้มไว้จะดีให้ผู้มาติดต่อศึกษา จัดเรียงแบบฟอร์มเป็นชุด และการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการในเชิงประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการเงิน ควรจะให้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยดำเนินการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการได้รับทราบผ่านโทรศัพท์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) บนเว็บไซต์ตามความเหมาะสมความสะดวกของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาเรื่องความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานด้านการเงินการบัญชีของเจ้าหน้าที่งานคลังของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีในการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดตำแหน่ง การบรรจุและแต่งตั้งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีวุฒิการศึกษาตรงตามที่ต้องการมาดำรงตำแหน่งโดยกำหนดอัตราเงินเดือน ความก้าวหน้าเพื่อสามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่นได้ในอนาคต

2.2 ควรมีการศึกษาคุณภาพของการให้บริการของหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยฯ ที่มีลักษณะการทำงานที่ให้บริการนักศึกษา เช่น กองบริการการศึกษา กองพัฒนานักศึกษา เพื่อจะได้ทำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการศึกษาและผู้รับบริการเป็นสำคัญ

บรรณานุกรม

- กฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2548. (2548 มีนาคม 8) ราชกิจจานุเบกษา, 122, 20ก, 15-16.
- กิติพงษ์ บุตรบุราณ. (2546). การพัฒนาการดำเนินงานการเงินและการบัญชี วิทยาลัยการอาชีพนิคมคำสร้อย สังกัดกรมอาชีวศึกษา จังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กุลธน ชนาพงศธร. (2541). หลักการของประโยชน์และบริการ. ในเอกสารสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. (หน้า 303-304). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ขวัญใจ สนธิสวัสดิ์. (2546). รายงานการวิจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานบัญชีกองคลัง สำนักงานอธิการบดี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จันทิมา ณ นคร. (2548). ทศนคติของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จันทิรา รังรองรัตน์. (2542). ความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริหารของลูกค้ำที่มี ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการเข้ารับบริการ: ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิราภา รั้วเหลือง. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการ ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เชิดชัย มีคำ. (2544). คู่มือปฏิบัติงานคลัง. กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2546). TOM. กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ธีรดา เนียมมอยู่. (2548). การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดงานวิจัย ศูนย์ข้อสนเทศการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทิยาพร อัครเจริญวัฒนา. (2548). คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม: ประสพการณ์จากผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- บังอร คนกลาง. (2546). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ **ปฐมภูมิ**ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลโรคติดต่อ ภาควิชาสูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญทัน ดอกไธสง. (2541). การแข่งขันสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: เอ็นแอนจีกราฟฟิค.
- ปภาวี ไชยอินทร์. (2545). การศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการเงินของ บุคลากรสายการเงิน สังกัดมหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประคอง กรรณสุต. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: ด้านสุขภาพ การพิมพ์.
- ประกาศศรี พงศ์ธนาพานิช, และคนอื่น ๆ. (2547). การจัดการการตลาดและการผลิต. ในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการตลาดและการผลิต. (หน้า 364 – 365). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- ประวิตร นิลสุวรรณกุล. (2544). การจัดการทางการเงิน 7 Hurdles, ในการประชุมฝึกอบรม คณะทำงานปรับปรุงระบบงบประมาณของสถาบันราชภัฏ วันที่ 23 - 25 เมษายน 2544 (หน้า 4 - 1). กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.
- ปิ่นนิภา วนากมล. (2545). คุณภาพบริการของโรงพยาบาลค่ายธนะรัชต์ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พันชิต ปั่นทะดิษ. (2541). การศึกษาคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองลาดพร้าว. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพชรรัตน์ พัดโสภณ. (2548). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ การออกไปอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวถูกกฎหมายของสำนักบริหาร แรงงานต่างด้าว. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยุทธ ไกรวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ยุพิน เกื่อนศรี. (2541). รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของ ฝ่ายการเงินและฝ่ายพัสดุ ในสถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์. อุดรดิตถ์: สถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์.
- เย็นฤดี สัจฉกร. (2541). กลยุทธ์การบริหารงานบริการ. *For Quality*, 5 (25), 95 -102.

- รพีพร บุญชู. (2542). การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานการเงินของบุคลากรสายการเงินและบัญชีมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัชดาภรณ์ กาญจนเสถียร. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจกับการจัดการควบคุมคุณภาพการบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัชณี พยุงชนทรัพย์. (2545). การศึกษาความต้องการและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของเจ้าหน้าที่การเงิน ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ราชภัฏเทพสตรี, มหาวิทยาลัย. (2548). คู่มือการเขียนวิทยานิพนธ์. ลพบุรี: ผู้แต่ง.
- _____. (2548). รายงานประจำปีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี 2548. ลพบุรี: ศูนย์เอกสารการพิมพ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- _____. (2548). คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานอธิการบดี. ลพบุรี: ผู้แต่ง.
- รุ่ง แก้วแดง. (2540). รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย ภาค 2 (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มติชน.
- วรรณลักษณ์ ดุลยากุล. (2542). คุณภาพบริการงานคลินิกเบาหวานโรงพยาบาลรัฐ ในจังหวัดสระบุรี ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาทินี วงศ์ภาพสินธุ์. (2545). แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายการเงินสถาบันราชภัฏสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จีไล ทองแผ่. (2542). ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย. ลพบุรี. สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่น ๆ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ดวงกลมสมัย.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ท้อป.
- ศุภรัตน์มงคล ศรีแก้ว. (2542). การศึกษาระบบการควบคุมภายในด้านการเงินการบัญชีและการพัสดุในโรงเรียน มัธยมศึกษาขนาดกลาง สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมิต สัชฌุกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สายธาร.

- สหชัย ทิลาทอง. (2543). แนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการจัดส่งสินค้า.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- สุทธิดา จันทรังษ. (2543). แนวทางพัฒนางานการเงินและบัญชีของสถาบันเทคโนโลยี
 ราชมนักวิทยาลัยเขตภาคพายัพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุภาภรณ์ อยู่จันทร์. (2542). การบริหารงานการเงินของมหาวิทยาลัยสารพัดช่างกลุ่มภาคกลาง.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุภาวดี วรชื่น. (2542). คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังและรับรู้ และ
 ที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในและปฏิบัติจริงในโรงพยาบาล
 ศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ตีรภานนท์. (2548). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ
 (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุวัฏ บรรลุทางธรรม. (2544). การศึกษาคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชน
 ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อุทอง นามวงษ์. (2543). ข้อมูลข่าวสารด้านคุณภาพของโรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนที่มารับ
 บริการแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
 ต้องการ เพื่อประกอบการเลือกโรงพยาบาลคู่สัญญาหลัก. วิทยานิพนธ์ปริญญา
 โทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอี่ยมเดือน แก้วสว่าง. (2545). การประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
 ที่ดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า: กรณีศึกษาจังหวัดนนทบุรี.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Albrecht, K. (1992). **The only thing that matters: Bringing the power of the customer into
 the center of your business.** New York: Harper Business.
- Baylock, A.R. (1992). **Evaluating university services for aboriginal students.** Canada:
 University of Calgary.
- Candoli, I.C. et al. (1992). **School business administration: A planning approach**
 (4th ed.). Massachusetts: Allyn & Bacon.
- Griffin, R.W. (1999). **Management** (6th ed.). Boston: Houghton Mifflin.
- Hill, J.L. (1995). **Accommodating a student with a disability: Suggestions for faculty.**
 British Columbia: Vicotry University.

- Kochapkdee,W. (1998). Nurse,nurse administrator,and nurse educator perceptions of Patient expectations of nursing service quality in Southern Thailand (DSN.Thesis In Health Science Health Care Management University of Alabama at Bermingham,U.S.A.). **Dissertation Abstracts International**. 59, p. 1585. (From DAO, 1997-1999)
- Kotler, P. (2000). **Marketing management (millennium edition)**. New Jersey : Prentice – Hall.
- Lovelock, C.H. (1996). **Service marketing** (3rd ed.). New Jersey: Prentice – Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml,V.A., & Berry, L.L. (1990). **Delivering quality service: Balancing customer perception and expectation**. New Jersey: The Free Press.
- Robbins, S.P. (1997). **Management today** New Jersey: Prentice – Hall.
- Steve, M. & Cook, S. (1995). **The Implications of customer service initiatives for Human resource professionals: Training for quality**. New York: St. Luice Press.
- Tenner, A.R., & Detoro, I.J. (1992). **Total quality management : Three steps to continuous improvement**. Reading, Mass.: Addison-wesley.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการวิจัยตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เรื่อง คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ซึ่งจะทำการศึกษาจากผู้บริหาร ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนึ่ง คำตอบที่ได้จะเป็นข้อมูลสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ซึ่งจะใช้ในการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อใด ๆ ต่อการทำงานและสภาพความเป็นอยู่ของท่าน ผู้วิจัยจะสงวนคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ ดังนั้นผู้ให้ข้อมูลสามารถตอบแบบสอบถามได้ตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นโดยมิต้องลงชื่อในแบบสอบถาม

2. แบบสอบถามมี 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานการเงินงานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

3. ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์ท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวสมดา วินิจกำจร

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพเป็นจริง

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

16 – 25 ปี 26 – 35 ปี

36 – 45 ปี มากกว่า 45 ปี

3. ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย

ผู้บริหาร (อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก / สถาบัน / ศูนย์ รองคณบดี / รองผู้อำนวยการสำนัก / สถาบัน/ศูนย์)

ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (อาจารย์ ข้าราชการ)

เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย (ลูกจ้างประจำ พนักงานของรัฐ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว)

นักศึกษาภาคปกติ

นักศึกษาภาคพิเศษ (กศ.บป. กศ.นบ. บัณฑิตศึกษา)

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

5. ระดับการใช้บริการงานการเงิน

(มาก คือ ติดต่อกทุกเดือน ปานกลาง คือ ติดต่อกมากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน และน้อย คือ ติดต่อก 1 ครั้ง / ภาคเรียน)

มาก ปานกลาง น้อย

6. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับงานการเงิน

(มาก คือ รับรู้ข้อมูลทุกเดือน ปานกลาง คือ รับรู้ข้อมูลมากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน และน้อย คือ รับรู้ข้อมูล 1 ครั้ง / ภาคเรียน)

มาก ปานกลาง น้อย

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในข้อคำถามที่ตรงกับการรับรู้ของท่านมากที่สุด

รายการ	คุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของบริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ					
2. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ และสามารถใช้งานได้ทันที					
3. ป้ายบอกชื่อหน่วยงานมองเห็นได้ชัดเจน					
4. ป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการงานการเงินมองเห็นได้ชัดเจน					
5. สถานที่ให้บริการสะอาด					
6. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ไม่คับแคบ					
7. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ					
8. สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก					
ความเชื่อถือไว้วางใจได้					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก					
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
11. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้น่าเชื่อถือ					
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
12. เจ้าหน้าที่ส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้รับบริการ					
13. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาในการบริการได้อย่างน่าเชื่อถือ					
14. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ					
15. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
16. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ					

รายการ	คุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
17. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ					
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม					
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับทุกคนอย่างเสมอภาค					
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
21. เจ้าหน้าที่มีความรู้ดีเกี่ยวกับงานการเงิน					
22. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน					
23. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ชัดเจน					
24. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการตอบคำถาม					
25. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามด้วยความมั่นใจ					
26. เจ้าหน้าที่สามารถติดตามแก้ไขปัญหาได้ดี					
ความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ					
27. เจ้าหน้าที่สื่อสารให้ข้อมูล ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการได้เข้าใจง่าย					
28. เวลาเปิด - ปิดให้บริการที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ					
29. มีทางเลือกในการให้บริการรับ - จ่ายเงินหลายวิธี (เงินสด ผ่านธนาคาร)					
30. การรับฟังข้อคิดเห็น / และคำแนะนำจากผู้รับบริการ					
31. เปิดโอกาสให้ซักถามและการยินดีตอบข้อซักถาม					
32. การแจ้งข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น จดหมายข่าว เว็บไซต์ (web site)					

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการวิจัย

- | | | |
|-------------------------------|------------|--------------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิคม | สยังกุล | รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริเพ็ญ | มากบุญ | อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิดา | ภูแดง | อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิดา | เพิ่มศิริ | อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 5. อาจารย์บุญยานุช | เจวียงหงส์ | อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ



ที่ ศธ ๐๕๔๙.๐๕/ว.๒๙๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๔ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.นิคม สัยงกุล

ด้วย นางสาวสมดา วินิจกำธร รหัส ๕๖๖๒๐๕๑๔๙ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพในการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของนางสาวสมดา วินิจกำธร ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.สุธาสินี ศิริโกคาภิรมย์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : theptsatri@tru.ac.th



ที่ ศธ ๐๕๔๙.๐๕/ว.๒๙๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนราชนครินทร์
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๔ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.ศิริเพ็ญ มากบุญ

ด้วย นางสาวสมดา วินิจกำจร รหัส ๔๖๖๒๐๕๑๔๙ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพในการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของนางสาวสมดา วินิจกำจร ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.สุชาสินี สิริโภคาภิรมย์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : thepsatri@tru.ac.th



ที่ ศธ ๐๕๔๙.๐๔/ว.๒๔๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนราชนครินทร์
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๔ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน อาจารย์บุญยานุช เจวียงหงส์

ด้วย นางสาวสมดา วินิจกำธร รหัส ๕๖๖๒๐๕๑๔๙ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพในการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของนางสาวสมดา วินิจกำธร ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.สุธาสินี ศิริโภคภิรมย์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : thepsatri@tru.ac.th



ที่ ศธ ๐๕๔๙.๐๕/ว.๒๙๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๔ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.ชนิดา ภูแดง

ด้วย นางสาวสมดา วินิจกำธร รหัส ๔๖๖๒๐๕๑๔๙ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพในการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของนางสาวสมดา วินิจกำธร ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.สุชาสินี ศิริโภาคาภิรมย์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : thepsatri@tru.ac.th



ที่ ศธ ๐๕๔๙.๐๕/ว.๒๕๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนราชนครินทร์
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.วนิดา เพิ่มศิริ

ด้วย นางสาวสมดา วินิจกำธร รหัส ๔๖๖๒๐๕๑๔๙ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพในการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของนางสาวสมดา วินิจกำธร ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.สุชาสินี ศิริโภาคารมย์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : thepsatri@tru.ac.th

ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์

ชื่อ — ชื่อสกุล	นางสาวสมดา วินิจกำทร
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2505
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 3 หมู่ 11 แขวงตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี 15000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2524 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น (ปวช.) เอกการบัญชี โรงเรียนพาณิชยการสยาม พ.ศ. 2529 บริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาการบริหารทั่วไป) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2550 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี