

การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะ
วิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพ “SERVQUAL”
**The Service Quality Analysis of King Mongkut’s University
of Technology North Bangkok’s Financial Sector within
the Faculty of Applied Science by using SERVQUAL**

เพ็ญศรี ชื่นชม

Pensri Chuenchom

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์-ประยุกต์ที่ปฏิบัติงานในปีงบประมาณ 2559 จำนวน 174 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า (1) คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

¹ นักวิชาการเงินและบัญชี, คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, โทรศัพท์ 02-555-2000 ต่อ 4212, E-mail : pensri.c@sci.kmutnb.ac.th

² Finance and Accounting Technical Officer, Faculty of Applied Science, King Mongkut’s University of Technology North Bangkok, Tel: 02-555-2000 ต่อ 4212, E-mail : pensri.c@sci.kmutnb.ac.th

สิ่งที่สัมผัสได้ ความไว้วางใจในการให้บริการ ความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คือ การจัดทำคู่มือจัดทำระบบออนไลน์ นำไฟล์แบบฟอร์มเอกสารการเบิกจ่ายลงในเว็บไซต์ของคณะ จัดให้ความรู้ทางการเงิน, การเบิกจ่าย กับบุคลากรในคณะอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, หน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์

Abstract

The objective of this research is to study the service quality of financial sector and study to guidelines for improving the service quality of the financial sector. The questionnaire was used to collect data from a sample of 174 personnel of the faculty of applied science. The descriptive statistics which are percentage, mean, and standard deviation were used to analyses the data. The results show that (1) The overall opinion on the service quality of the financial sector is at a high level, to be precise, all fields have a high average which can be arranged in descending order as follows by assurance, reliability, responsiveness and empathy. (2) The guidelines for improving the service quality of the financial sector are providing a manual to cover financial matters, to create an online financial system and uploading disbursement forms to the faculty's website. Moreover, the meeting about disbursement should be held at least twice a year.

Keywords: service quality, Faculty of Applied Science

บทนำ

หน่วยงานคลังเป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน รวมถึงการบริหารงานทั่วไปที่ต้องให้บริการแก่กลุ่มบุคลากรหลากหลายอย่างต่อเนื่อง โดยมีหน้าที่หลักที่เกี่ยวข้องกับบุคคลต่างๆ ภายในคณะโดยตรงคือ การรับ-จ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายของนักศึกษา ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ จากความเกี่ยวเนื่องกับบุคคลหลากหลายสาขา และหลากหลายสถานะ รวมทั้งวิถีชีวิตของผู้รับบริการนั้นๆ จึงทำให้การบริการมีเสียงวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบ เช่น การรับ-จ่ายเงินมีความล่าช้า เกิดความผิดพลาดในกระบวนการเบิกจ่าย เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์หรือไม่เต็มใจที่จะให้บริการ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ดี กุลธนะ ธนาพงศ์ธร (2549, หน้า 102-103) อธิบายไว้ว่า การบริการที่ดีนั้นจะต้องประกอบไปด้วย

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ

ประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้ประโยชน์และบริการนั้นต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ มิใช่ทำตามความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร คือ ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การเพียงบางคนเท่านั้น จึงควรสำรวจหาความต้องการของบุคลากรในองค์การก่อน มิฉะนั้นประโยชน์และบริการที่จัดให้จะไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ

4. หลักความเสมอภาค คือ ประโยชน์และบริการที่จัดขึ้นให้แก่บุคลากรขององค์การต้องเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใดโดยเฉพาะ

5. หลักความประหยัด คือ องค์การจะต้องใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเพื่อดำเนินการจัดประโยชน์และบริการ ดังนั้นองค์การจะต้องคำนึงถึงความสามารถทางการเงินที่จะจ่ายและต้องมีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของ

บุคลากรในการช่วยตนเองได้ต่อไปในอนาคต

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ คือประโยชน์และบริการใดๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้นจะต้องสามารถนำเอาไปปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่างๆ ไม่มากนัก อีกทั้งไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากแก่บุคลากรที่จะได้รับประโยชน์และบริการนั้นๆ อีกด้วย

ในขณะที่บุคลากรในหน่วยงานคลังจะต้องมีบุคลิกภาพของการให้บริการที่ดีด้วยเช่นกัน จึงทำให้การให้บริการของหน่วยงานคลังมีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งวีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2545, หน้า 7) อธิบายไว้ว่า คุณลักษณะของการบริการที่เป็นเลิศ สามารถแบ่งออกได้เป็น 7 ประการ คือ

1. การยิ้มแย้มและเอาใจใส่ลูกค้า (Smiling & Sympathy) คือ การยิ้มแย้มและเอาใจเข้ามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยุ่งยากลำบากของลูกค้า

2. การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Early Response) คือ การให้บริการตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

3. การนับถือและให้เกียรติลูกค้า

(Respectfulness) เป็นการให้ความนับถือและให้เกียรติลูกค้าโดยเสมอภาค

4. การให้บริการด้วยความเต็มใจ (Voluntariness Manner) คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้

5. การรักษาภาพพจน์ (Image Enhancing) คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ของธุรกิจ

6. กิริยาสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) คือ การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนมีมารยาท และอ่อนน้อมถ่อมตน

7. ความกระฉับกระเฉง (Enthusiasm) คือ การแสดงออกถึงความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะให้บริการ โดยจะให้ผู้รับบริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ ซึ่งอย่างไรก็ตามการสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจได้เป็นอย่างดี

ดังนั้นในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นส่วนหนึ่งในหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จึงสนใจศึกษาวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพ “SERVQUAL” เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการเงิน การคลัง รวมทั้งการจัดการและการดำเนินการทางด้าน การคลังให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้จากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ ประยุกต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์-ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือโดยใช้

เครื่องมือประเมินคุณภาพ “SERVQUAL” ผู้วิจัยมุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Lovelock (2002, p.266) อธิบายไว้ว่า การวัดคุณภาพบริการของลูกค้า จะต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ ตลอดเวลาที่ใช้บริการจนกระทั่งเสร็จกระบวนการการรับบริการ ปัจจัยคุณภาพมี 5 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ (Reliability)
2. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)
3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)
4. ความไว้วางใจในการให้บริการ (Assurance)
5. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Empathy)

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 174 คน

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้กำหนดระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือน ตุลาคม 2558 – กันยายน 2559

ขอบเขตที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ต้องศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ (Reliability)
2. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)
3. การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness)
4. ความไว้วางใจในการให้บริการ (Assurance)
5. การให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ (Empathy)

วิธีการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารบทความและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยปรับปรุงมาจากแบบประเมิน "SERVQUAL" ของ Parasuman and Berry (1998) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการที่มีความตรงและความเที่ยง โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะ

และหน่วยงานที่สังกัด เป็นคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลังแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจในการให้บริการ และด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 28 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาความสอดคล้องและทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.849 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นสูง

เนื่องจากโดยปกติค่าความเชื่อมั่นของ เครื่องมือวิจัยไม่ควรต่ำกว่า 0.70 (วารุเพ็งสวัสดิ์, 2551, หน้า 258) หลังจากนั้นปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีของไลเกอร์ต (Likert Scale) โดยมีสเกลอยู่ 5 ระดับดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากเกณฑ์การวัดระดับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้แบ่งช่วงแต่ละระดับโดยใช้สูตรภาคชั้น (class interval) โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ จากคะแนนเฉลี่ย คะแนนต่ำที่สุด คือ 1 คะแนน และคะแนนสูงที่สุด คือ 5 คะแนน หากกึ่งกลางพิสัยโดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น โดยมีวิธีการดังนี้

$$\text{คะแนนพิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จะได้เกณฑ์ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 กำหนดให้เกณฑ์คุณภาพการให้บริการมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 กำหนดให้เกณฑ์คุณภาพการให้บริการมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 กำหนดให้เกณฑ์คุณภาพการให้บริการปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 กำหนดให้เกณฑ์คุณภาพการให้บริการน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 กำหนดให้เกณฑ์คุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

5. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานสรุป

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพ "SERVQUAL" พบว่า บุคลากรที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.49 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.51 อายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.53 เป็นบุคลากรสาย

วิชาการ คิดเป็นร้อยละ 67.82 ส่วนใหญ่
สังกัดอยู่ในภาควิชาฟิสิกส์อุตสาหกรรม
และอุปกรณ์การแพทย์ คิดเป็นร้อยละ
17.24

คุณภาพการให้บริการของหน่วย
งานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงานคลัง

คุณภาพการให้บริการ	\bar{x}	S.D
ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ	3.87	0.784
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	3.94	0.772
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	3.72	0.885
ด้านความไว้วางใจในการให้บริการ	3.91	0.814
ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า	3.62	0.895
รวม	3.81	0.83

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ระดับ
ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ของหน่วยงานคลัง โดยภาพรวมอยู่ใน
ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบ
ว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากซึ่งมี
รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านความเชื่อถือในมาตรฐาน
การให้บริการ (Reliability) พบว่า บุคลากร
ที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะ
วิทยาศาสตร์ประยุกต์ ด้านความเชื่อถือ

ในมาตรฐานการให้บริการ (Reliability)
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็น
อยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับคะแนน
เฉลี่ยดังนี้ อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่
ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาเจ้าหน้าที่
ตอบคำถามได้น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ให้
บริการได้ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่บริการ
ครั้งแรก และ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรง
ตามเวลาที่สัญญาไว้ ตามลำดับ

2. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles)
พบว่า บุคลากรที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์
ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

พระจอมเกล้าพระนครเหนือมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และระดับมาก 7 ข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้ อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ รองลงมา สถานที่ให้บริการสะอาด ป้ายบอกชื่อหน่วยงานมองเห็นได้ชัดเจน สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ และสามารถใช้งานได้ทันที สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ไม่คับแคบ และป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการงานการเงินมองเห็นได้ชัดเจน ตามลำดับ

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) พบว่า บุคลากรที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความ

คิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้ อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการกับทุกคนอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม ตามลำดับ

4. ด้านความไว้วางใจในการให้บริการ (Assurance) พบว่า บุคลากรที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ด้านความไว้วางใจในการให้บริการ (Assurance) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้ อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ดีเกี่ยวกับงานการเงิน รองลงมา เจ้าหน้าที่ตอบคำถามด้วยความมั่นใจ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สามารถติดตามแก้ไขปัญหาได้ดี เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจน และเจ้าหน้าที่มีทักษะในการตอบคำถาม ตามลำดับ

5. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (Empathy) พบว่า บุคลากรที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า (Empathy) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้ อันดับแรก ได้แก่ เวลาเปิด-ปิด ให้บริการที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รองลงมา เจ้าหน้าที่สื่อสารให้ข้อมูล ชี้แจงขอบเขต และลักษณะงานบริการได้เข้าใจง่าย เปิดโอกาสให้ซักถามและการยินดีตอบข้อซักถาม การรับฟังข้อคิดเห็น/ และคำแนะนำจากผู้รับบริการ มีทางเลือกในการให้บริการ รับ-จ่ายเงิน หลายวิธี (เงินสด ผ่านธนาคาร) และ การแจ้งข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น จดหมายข่าว เว็บไซต์ ตามลำดับ

แนวทางการพัฒนาระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ บุคลากรที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือเสนอแนวทางการพัฒนาระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

พระนครเหนือ ดังนี้

1. ปรับปรุงบุคลิกภาพของบุคลากรที่ให้บริการ โดยมุ่งเน้นให้มีจิตบริการ (Service Mind) การสื่อสารด้วยถ้อยคำสุภาพ แสดงน้ำใจในการให้บริการ การให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่ชัดเจน ถูกต้อง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยที่ดี
2. ปรับปรุงและพัฒนาบรรยากาศในการทำงาน การให้คำปรึกษาและการให้บริการที่เป็นมิตรมากขึ้น
3. แสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
4. ควรมีพื้นที่ให้บริการที่กว้างขวาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการโดยอาจจะเป็นแบ่งเป็นเคาเตอร์ต่าง ๆ ตามประเภทการให้บริการ
5. บุคลากรควรชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ทราบและเข้าใจถึงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อลดการตั้งคำถามจากผู้รับบริการ
6. ควรมีคู่มือ/ เอกสาร ที่แสดงถึงขั้นตอนการดำเนินงาน (Instruction Manual) ซึ่งควรประกอบไปด้วยรายละเอียดการเบิกจ่าย ลำดับการทำงาน ลำดับขั้นตอนการติดต่อกัน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง รวมทั้งแสดงตัวอย่างการเบิกจ่าย การเขียนใบ

เสร็จที่ถูกต้อง ไว้ให้กับผู้ใช้บริการเพื่อลดปัญหาการเขียน/กรอก เอกสารผิด

7. พัฒนาให้มีระบบการตรวจสอบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ หรือ บาร์โคด ว่ากระบวนการเบิกจ่ายอยู่ในช่วงใด ใครรับผิดชอบ

8. ควรมีข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเงิน การคลัง ในเว็บไซต์ของคณะ เพื่อให้สะดวกต่อการใช้งาน เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ ประกาศ กฎ ระเบียบการเบิกจ่าย ระเบียบการเงิน การคลัง (ถึงแม้ว่าในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยจะมีข้อมูลให้แต่การใช้งานไม่สะดวก เนื่องจากเอกสารบางอย่างไม่ได้จำเป็นสำหรับการใช้โดยทั่วไป ทำให้การค้นหาเอกสาร/ข้อมูลได้ลำบาก)

9. จัดให้มีการประชุม สัมมนา ให้ความรู้เกี่ยวกับการเตรียมหลักฐานสำหรับการเบิกจ่ายต่าง ๆ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

10. ควรจัดทำ File แบบฟอร์มเอกสาร/ หรือจัดให้มีแบบฟอร์มการเงินที่ใช้สำหรับการเบิกจ่าย (ทั่วไป) แจกจ่ายไปไว้ที่หน่วยงานเพื่อความสะดวกในการใช้งาน

อภิปรายผล

การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพ "SERVQUAL" อภิปรายประเด็นที่น่าสนใจได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1.1 ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ (Reliability) จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ด้านความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ (Reliability) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาเจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ตามลำดับ ซึ่งจากผลการศึกษานี้อธิบายได้ว่าบุคลากรของหน่วยงานคลังควรให้

ความกระจำขัดในการเบิกจ่าย หรือการตอบคำถามอื่นๆ ได้อย่างชัดเจนเนื่องจากเป็นองค์ความรู้เฉพาะทางที่มีความซับซ้อนและเข้าใจยาก จึงมักจะเกิดคำถามหรือข้อสงสัยจากผู้รับบริการตลอดเวลา อย่างไรก็ตามบุคลากรของหน่วยงานคลังควรจะต้องตอบคำถามอย่างกระจำขัดเพื่อก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ ซึ่งศิริพร วิษณุภูมิมาชัย (2551, หน้า 7) อธิบายไว้ว่า ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ตกลงกันไว้และตรงต่อเวลาได้ เช่น การให้บริการตามที่สัญญาไว้ การแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ การให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เป็นต้น นอกจากนี้จากผลการศึกษาข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ มันทฉา คงทวี (2554) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย ต่อการให้บริการด้านการเงิน งานหน่วยการจัดการงบประมาณ ผลการศึกษาพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับ คือ ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ รองลงมา คือ มี

เจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวกขณะที่รับบริการ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการกรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ และเอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการรับบริการ

1.2 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่เห็นว่าเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ รองลงมา สถานที่ให้บริการสะอาด ป้ายบอกชื่อหน่วยงานมองเห็นได้ชัดเจน สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอและสามารถใช้งานได้ทันที สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ไม่คับแคบ และป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการงานการเงินมองเห็นได้ชัดเจน ตามลำดับ ผลที่พบเช่นนี้ Parasuraman et al (อ้างถึงใน ชูชัย สมितिกร 2553, หน้า 373) อธิบายไว้ว่า ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรมเป็นปัจจัยในการกำหนดคุณภาพของการ

บริการ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพที่มองเห็นได้ เช่น ลักษณะของอาคาร สถานที่ตั้ง การแต่งกายของพนักงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ นอกจากนี้ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 107) อธิบายไว้ว่า สิ่งที่สัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการที่จอดรถ สวน ห้างน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งที่สัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งเป็นส่วนประสมทางการตลาด สิ่งเหล่านี้เป็นตัววัดคุณภาพการบริการ จากผลการศึกษาข้างต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของปีทมา มงคลเคหา (2557) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพการให้บริการ งานการเงิน ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงิน ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการแต่งกาย

สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย รองลงมาคือ เครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยครบถ้วน เช่น ถึงดับเพลิง สัญญาณบอกเหตุเกิดภัยต่าง ๆ ความชัดเจนของป้ายเตือนอันตรายต่างๆที่อาจเกิดขึ้น หรือการป้องกันอุบัติเหตุ เช่น ป้ายบอกทางหนีไฟ

1.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการกับทุกคนอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม ตามลำดับ จากผลการศึกษานี้อธิบายได้ว่า บุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การบริการนั้นมีคุณภาพ เนื่องจากบุคลากรจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการมากที่สุด บุคลากรจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้ต่อหน่วยได้เพียงครั้งแรกที่

ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของมันจนา คงทวี (2554) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย ต่อการให้บริการด้านการเงิน งานหน่วยการจัดการงบประมาณ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย มีความพึงพอใจกับการให้บริการด้วยความเสมอภาค รองลงมาคือ ความเป็นกันเองไม่ถือตัว

1.4 ด้านความไว้วางใจในการให้บริการ (Assurance) ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ด้านความไว้วางใจในการให้บริการ (Assurance) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ดีเกี่ยวกับงานการเงิน รองลงมาเจ้าหน้าที่ตอบคำถามด้วยความมั่นใจ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่สามารถติดตามแก้ไขปัญหาได้ดี เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจน และเจ้าหน้าที่มีทักษะในการตอบคำถาม ตามลำดับ จากผลการศึกษาข้างต้นอธิบายได้ว่า บุคลากรของหน่วยงานคลัง คณะ

วิทยาศาสตร์ประยุกต์ทั้งหมดสำเร็จการศึกษาทางด้านการเงิน การบัญชีจากมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศ ในขณะที่เดียวกันคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ก็ได้จัดให้มีการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากรโดยการจัดส่งบุคลากรไปอบรมจัดสัมมนา รวมทั้งการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการเงิน การบัญชี การคลัง ดังนั้นจึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ดีเกี่ยวกับงานการเงินและตอบคำถามได้ด้วยความมั่นใจ ซึ่ง ศิริพร วิษณุ มหิมาศัย (2551, หน้า 7) อธิบายไว้ว่าการจะสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้นั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ มีความสุภาพอ่อนน้อม สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการเมื่อมาติดต่องาน สอดคล้องกับงานวิจัยของวีรพันธ์ พาวดี (2556) ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ควรเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการเงินและบัญชี โดยตรงมาปฏิบัติงาน และเพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาควรมีการจัดอบรมหรือสนับสนุนบุคลากรให้พัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ

1.5 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (Empathy) ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า (Empathy) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่ามีเวลา เปิด-ปิด ให้บริการที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รองลงมาเจ้าหน้าที่สื่อสารให้ข้อมูล ชี้แจงขอบเขต และลักษณะงานบริการได้เข้าใจง่าย เปิดโอกาสให้ซักถามและการยินดีตอบข้อซักถาม การรับฟังข้อคิดเห็น/ และคำแนะนำจากผู้รับบริการ มีทางเลือกในการให้บริการ รับ-จ่ายเงิน หลายวิธี (เงินสด ผ่านธนาคาร) และ การแจ้งข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น จดหมายข่าว เว็บไซต์ ตามลำดับ จากผลการศึกษาในประเด็นนี้อธิบายได้ว่า บุคลากรของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์เข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้รับบริการ แต่ในบางครั้งการเบิกจ่ายเงินนั้นจะต้องยึดถือกฎ ระเบียบ เป็นสำคัญด้วยเช่นกัน หน่วยงานคลังจึงพยายามอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในหลายด้าน เช่น การยื่นเรื่อง

เบิกจ่ายเงินในวันเสาร์-อาทิตย์ การยื่นเอกสารนอกเหนือจากเวลางาน ซึ่งศิริพร วิษณุมหิมาชัย (2551, หน้า 8) อธิบายว่า การดูแลเอาใจใส่นั้นเป็นการให้ความสนใจผู้รับบริการเป็นส่วนตัว ให้บริการอย่างเอาใจใส่ ถือเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญและเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ในขณะที่ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106-107) อธิบายว่า การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่ ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้ จากผลการศึกษาข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของปีทมา มงคลเคหา (2557) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพการให้บริการ งานการเงิน ของคณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินของคณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านความเข้าใจผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ได้แก่ เวลาเปิด – ปิดให้บริการที่เหมาะสม และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รองลงมาการแจ้งข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น จดหมายข่าว เว็บไซต์ และผู้ให้บริการมีการกล่าว ทักทายต้อนรับที่อบอุ่นและเป็นกันเอง ผู้เปิดโอกาสให้ซักถามและการยินดีตอบ ข้อซักถาม

2. แนวทางการพัฒนาระดับคุณภาพ การให้บริการของหน่วยงานคลัง คณะ วิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จากผลการศึกษาพบว่า (1) หน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ควรจัดทำคู่มือ/ เอกสาร ที่แสดงถึงขั้นตอนการดำเนินงาน (Instruction Manual) ซึ่งควรประกอบไปด้วย รายละเอียดการเบิกจ่าย ลำดับ การทำงาน ลำดับขั้นตอนการติดต่อกาน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง รวมทั้งแสดงตัวอย่างการเบิกจ่าย การเขียนใบเสร็จที่ถูกต้อง ไว้ให้กับผู้ใช้ บริการเพื่อลดปัญหาการเขียน/กรอก เอกสารผิด (2) บุคลากรควรมีมนุษยสัมพันธ์ มีการสื่อสารที่สุภาพ ให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่ชัดเจน ถูกต้อง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีธรรมาศรัยที่ดี (3) ควรมีพื้นที่ให้บริการ

ที่กว้างขวาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้ กับผู้รับบริการโดยอาจจะเป็นแบ่งเป็น เคาเตอร์ต่าง ๆ ตามประเภทการให้ บริการ (4) นำระบบออนไลน์มาใช้ในการ ตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานและ ดาวน์โฮลด์แบบฟอร์มทางการเงิน (5) จัดให้มีการประชุม สัมมนา ให้ความรู้ เกี่ยวกับการเตรียมหลักฐาน สำหรับการ เบิกจ่ายต่าง ๆ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ทั้งนี้ขอเสนอแนะดังกล่าวข้างต้นนั้น แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ให้บริการนั้นยังไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการเบิก-จ่าย เงินของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานคลัง ทั้งในประเด็นของการเขียนแบบฟอร์ม ลำดับขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานคลัง การจัดเตรียมเอกสารหลักฐานเพื่อแนบ ไปคำร้องต่าง ๆ นอกจากนี้กลุ่มผู้รับ บริการยังเห็นว่าเข้าถึงข้อมูลได้ยาก เพียงเพราะรู้สึกว่าผู้ให้บริการไม่เป็นมิตร โดยพิจารณาจากการแสดงออกของ บุคลากรหน่วยงานคลัง เช่น การสื่อสาร ถ้อยคำ และการไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นต้น ซึ่งจากข้อเสนอแนะของผู้รับ บริการข้างต้น หน่วยงานควรนำมาตรฐาน การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐมาใช้ประกอบการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของหน่วยงานคลัง โดยเฉพาะในหมวด 3 การให้ความสำคัญกับ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งปัจจุบันองค์การภาครัฐให้ความสำคัญเพิ่มขึ้น เพราะทำให้องค์การภาครัฐเน้นการทำงานเชิงรุก เพื่อนำบริการที่สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันหมวด 6 การจัดการกระบวนการก็เป็นหมวดที่สำคัญ คือ การลดขั้นตอน การเปลี่ยนแปลงกระบวนการงาน (ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย, 2558, หน้า 303) ซึ่งหน่วยงานคลังสามารถนำมาเป็นต้นแบบในการพัฒนาหน่วยงานคลังให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป ถึงอย่างไรก็ตามผลของการวิจัยนั้นก็สอดคล้องกับงานวิจัยของระพีพร ระวีโรจน์ (2551) ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารระบบงานการเงินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่า แนวทางปรับและพัฒนากระบวนการเงินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (1) ด้านกฎ ระเบียบ และเอกสาร แผนพับ การประชาสัมพันธ์ และการเผยแพร่ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติใหม่ ควรแจ้งทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยทราบอย่างทันเหตุการณ์ ควรจัดให้มีการจัดประชุมฝึกอบรมให้ความรู้ในเรื่องกฎ ระเบียบ การเบิกจ่ายเงินแก่บุคลากร

และเจ้าหน้าที่การเงิน (2) ด้านขั้นตอนการเบิกจ่ายเงิน ได้แก่ ควรลดขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารเบิกจ่ายเงิน โดยต้องสอดคล้องกับกฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติ ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการเงิน โดยแนวปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่และบุคลากรในหน่วยงาน ควรมีแผนผังแสดงขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินให้ชัดเจน เข้าใจง่าย และปฏิบัติได้จริงตามที่ระบุในแผนผัง (3) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ควรมีการจัดการระบบการให้บริการที่ดี เช่น การให้ข้อมูลที่ชัดเจนเชื่อถือได้ ความสะดวกรวดเร็ว การจัดเก็บเอกสารและป้องกันเอกสารสูญหาย ควรมีมุขยสัมพันธ์ให้มากขึ้น มีการยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ รับผิดชอบต่อความคิดเห็นของผู้อื่น ควรจัดเวรประจำเคาน์เตอร์รับชำระเงิน เพื่อผลัดเปลี่ยนให้บริการตลอดในเวลาราชการ ควรมีการจัดคิวสำหรับบริการผู้มาติดต่อเหมือนบริการของธนาคารพาณิชย์ (4) ด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ ควรมีสถานที่ทำงานที่เหมาะสม ห้องทำงานกว้างเพียงพอ ไม่แออัดคับแคบ ควรมีการจัดที่นั่งให้เพียงพอต่อผู้มาติดต่อ มีบริการน้ำดื่มสำหรับผู้ที่รอนาน ควรเว้นช่องทางเดินเข้า-ออก ให้สะดวกต่อผู้มาใช้

บริการ ไม่วางสิ่งของกีดขวางทางเดิน
ควรมีตู้เก็บเอกสารให้เพียงพอต่อปริมาณ
เอกสาร

ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ
ของหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ โดยใช้เครื่องมือประเมิน
คุณภาพ “SERVQUAL” มีข้อเสนอแนะ
ดังต่อไปนี้

1. หน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์
ประยุกต์ควรปรับปรุงเกี่ยวกับการสื่อสาร
ข้อมูลภายในหน่วยงาน โดยอาจจะใช้สื่อ
สังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก โปรแกรม
ไลน์ มาใช้เป็นช่องทางการสื่อสารข้อมูล
จากหน่วยงานถึงผู้รับบริการอีกทางหนึ่ง
ในขณะเดียวกันการส่งข้อมูลข่าวสาร
ควรเลือกช่องทางการส่งอย่างน้อย 3
ช่องทาง เพื่อป้องกันกรณีไม่ได้รับข้อมูล

ข่าวสารของบุคลากรในหน่วยงาน เนื้อหา
ในการสื่อสารควรจะใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย
กระชับรัด มุ่งเน้นใจความสำคัญของ
เรื่องที่ต้องการสื่อสาร

2. ควรมีการปรับปรุงเว็บไซต์ของ
คณะ โดยเพิ่มเติมเนื้อหาเกี่ยวกับ กฎ
ระเบียบการเบิกจ่าย รวมทั้งเพิ่มเมนู/
การดาวน์โหลดเอกสารการเบิกจ่ายเงิน
ทั่วไปให้บุคลากรในคณะสามารถดาวน์โหลด
เอกสารได้จากเว็บไซต์คณะ

3. จัดทำคู่มือ/ เอกสาร ที่แสดงถึง
ขั้นตอนการดำเนินงาน (Instruction
Manual) ซึ่งควรประกอบไปด้วย รายละเอียด
การเบิกจ่าย ลำดับการทำงาน ลำดับขั้นตอน
การติดต่องาน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ
ในแต่ละเรื่อง รวมทั้งแสดงตัวอย่างการ
กรอก/เขียน รายละเอียดเอกสารการเบิกจ่าย
หรือเอกสารทางการเงินอื่นๆ ซึ่งคู่มือ
ดังกล่าวนอกจากจะผลิตเป็นเอกสารแล้ว
สามารถผลิตแบบออนไลน์ในเว็บไซต์
ของคณะได้อีกทางหนึ่ง

เอกสารอ้างอิง

- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2549). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูชัย สมितिไกร. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปัทมา มงคลเคหา. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพการให้บริการ งานการเงิน ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม.
- มันจณา คงทวี. (2554). *ความพึงพอใจของบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย ต่อการให้บริการด้านการเงิน งานหน่วยการจัดการงบประมาณ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ระพีพร ระวีโรจน์. (2551). *การบริหารระบบงานการเงินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- วาโร เฟิงสวัสดิ์. (2551). *วิธีวิทยาการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีรนนท์ พาวดี. (2556). *แนวทางการพัฒนางานการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยแม่โจ้*. งานวิจัย: มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- ศิริพร วิษณุภูมิมาชัย. (2551). *การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยพายัพ.
- ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย. (2558). *การบริหารจัดการองค์การตามทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Lovelock, Christopher H. (2002). *Service Marketing*. Englewood Cliff, New Jersey: Prentice Hall.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERQUAL: A multiple - item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, pp.12 - 40.