



รายงานการวิจัย

เรื่อง

คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Service Quality of Financial and Accounting Operation of

Political Science and Law, Burapha University.

โดย

นางสาวมณีรัตน์ ช่างพิลาป

นางสาวปริยาภัทร กันกา

สนับสนุนโดยทุนอุดหนุนการวิจัย

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2563

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีโดยได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรหลายฝ่าย ซึ่งคณะผู้วิจัยขอแสดงกิตติกรรมประกาศไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านรองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร. เอกวิทย์ มณีธร คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่กรุณาให้การสนับสนุนทุนวิจัย รวมทั้งเป็นกรรมการผู้อ่านผลงานวิจัย ให้คำปรึกษาและคำแนะนำต่าง ๆ ทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธีระ กุศลสวัสดิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เขมมาวีร์ รักษ์ชูชีพ และดร. กุลญาดา เนื่องจำนงค์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยตลอดถึงการให้คำแนะนำช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือ

ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร. วิเชียร ต้นศิริคงคล ดร. ฌปภา จิรมงคลเลิศ ที่กรุณาเป็นกรรมการผู้อ่านผลงานวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์และบุคลากร ในคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยและได้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้จนสมบูรณ์ครบถ้วน

ขอขอบพระคุณ บิดามารดา และทุกคนในครอบครัวที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมารวมถึงเพื่อน และท่านอื่น ๆ ที่มีได้เอ่ยนามในที่นี้ ที่มีส่วนช่วยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ จนงานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ คณะผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยเล่มนี้จะสามารถใช้เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้นำไปเป็นตัวอย่างในการวิจัยครั้งต่อไป รวมถึงสามารถนำไปศึกษาเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มรายละเอียดที่ถูกต้องและสมบูรณ์ต่อไป หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องหรือข้อผิดพลาดประการใดคณะผู้วิจัยขออภัยเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้วิจัย
มิถุนายน 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบไปด้วย ประเภทการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่ติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลาการใช้บริการ โดยใช้เครื่องมือเก็บแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 64 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการด้านการรับเงิน ซึ่งความถี่ในการมาใช้บริการไม่เกิน 2 วันต่อสัปดาห์ ซึ่งวันที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการจะเป็นศุกร์ ในช่วงระยะเวลา 13.00 – 16.00 น. และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมมีความเหมาะสมของการให้บริการอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนอง ตามลำดับ

คำสำคัญ : คุณภาพ การบริการ การเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

Abstract

The research on Service of Financial and Accounting Operation of Political Science and Law, Burapha University. aims to survey the opinions of users regarding to quality of financial and accounting operations service and examine the behavior of users including a type of service, frequency, date, and period of requesting to get service. the questionnaire was used to collect data from 64 participants. Data were analyzed by descriptive statistics including frequency, percentage, mean and standard deviation.

The result showed that the frequencies of getting service was less than 2 days per week. The mostly get service of participants was reimbursement service. Majority of participants prefer to get service during 1 PM to 4 PM on Friday. The overall opinions of users regarding to quality of the financial and accounting operations service in Faculty of Political Science and Law Burapha University was high level of suitability. To consider in each aspect found that the highest score average was a confidence to get service from the financial and accounting service of Faculty of Political Science and Law, Burapha university, followed by a reliability, attentiveness, substantiality and responsiveness, respectively.

Keywords: Quality Service Finance and Accounting Faculty of Political Science and Law

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของรัฐ.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี.....	21
ข้อมูลทั่วไปคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
เครื่องมือในการวิจัย.....	30
เกณฑ์การแปลผล.....	31
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
4 ผลการวิจัย.....	35
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ.....	35
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการ ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา....	36
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	42
สรุปผลการวิจัย.....	42
อภิปรายผล.....	43
ข้อเสนอแนะ.....	44

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	46
ภาคผนวก.....	50
ประวัติย่อของคณะผู้วิจัย.....	59

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4 – 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ.....	35
4 – 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ภาพรวม.....	36
4 – 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรม.....	37
4 – 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรม.....	38
4 – 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนอง.....	39
4 – 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อมั่น.....	40
4 – 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเอาใจใส่.....	41

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 ปัจจัยด้านคุณภาพหกเอ็มในกระบวนการบริการ.....	13

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Center) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและภัยของสังคมส่วนรวม และประประโยชน์สูงสุดของประเทศ การยกระดับคุณภาพการให้บริการของภาครัฐเป็นความพยายามอย่างหนึ่งที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการให้บริการขององค์กรภาครัฐ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมความเป็นเลิศในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยสร้างความรู้สึกร่วมแรงร่วมใจจากทุก ๆ ฝ่ายในหน่วยงาน รวมทั้งองค์กรเอกชนในการร่วมคิดร่วมทำ ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ และร่วมรับผลประโยชน์

การให้บริการที่ถือเอาผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีปฏิบัติงานของหน่วยราชการในการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและพนักงานของรัฐในการให้บริการ โดยยึดหลักที่ว่า การบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐที่ดี มีประสิทธิภาพที่ผู้รับพึงพอใจ ต้องยึดถือเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด คือ การให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการ และส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้ร่วมกันคิด และเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ที่น่าประทับใจกับประชาชน ทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการและในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องมีลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานบริการแต่ละประเภทสามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และมีวิธีการที่จะช่วยให้ผู้บริหารของหน่วยงานรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องการบริการของภาครัฐมักมีลักษณะผูกขาด และไม่มีการแข่งขันเหมือนกับภาคเอกชนประชาชนไม่มีทางเลือกในการรับบริการ แรงจูงใจในการบริการภาครัฐมีจำกัด แรงกดดันของประชาชนมีไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงบริการได้ดี การพัฒนาการบริการของรัฐจุดเน้นของการพัฒนา คือ บริการคุณภาพ ที่มีทั้งประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน ดังนั้นภาครัฐต้องกำหนดนโยบายส่งเสริมบริการเป็นสำคัญคอยติดตามผลและต้องคำนึงถึงผลการบริการมากกว่าคำนึงถึงขั้นตอนกระบวนการบริการ หรือรายงานของเจ้าหน้าที่แต่เพียงอย่างเดียว ในการให้การบริการแก่ประชาชนซึ่งเป็นบุคคลที่สำคัญยิ่ง ผู้บริหารควรให้ความสนใจแก่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนมากที่สุด เพราะคุณภาพของการบริการเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาท้องถิ่น ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงวิธีการทำให้ประชาชนพึงพอใจ สรุปลงได้ดังนี้ เอื้ออาทร ให้ความเคารพ ใช้ความละเอียดอ่อน มีหลักการตอบสนอง ไม่ปิดบัง ใจกว้าง ซื่อสัตย์ ต้อนรับดี มีส่วนร่วมและใส่ใจเสมอ

สำรวจ ชื่นชม (สุพัตรา สุภาพ, 2541, หน้า 52) ภาครัฐมีบทบาทในการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน ถึงแม้ว่าจะมีการส่งเสริมผลักดันการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องก็ตาม ก็ยังมีเสียงวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนทั่วไป โดยส่วนใหญ่ว่าการบริการของภาครัฐยังมีคุณภาพไม่ดีพอ การให้บริการแก่ประชาชนที่ขาดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ อาจเนื่องมาจากกฎ ระเบียบ ขั้นตอนที่ยุงยากซับซ้อน ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันพฤติกรรมของผู้ให้บริการมีความไม่เหมาะสมต่อการให้บริการแก่ประชาชน ขาดจิตสำนึกในหน้าที่ หรือทรัพยากรที่สนับสนุนไม่มีคุณภาพ หรือมีไม่เพียงพอ หรือขาดความทันสมัย ไม่สามารถรองรับประชาชนผู้มาติดต่อได้ดี

เทศบาลเมืองอรัญญิก เป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นในเขตตำบลอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก และเป็นหน่วยงานที่ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งมีนโยบายในการปรับปรุงการปฏิบัติงานการบริการประชาชน โดยเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้จากประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งนับได้ว่าเป็นหน้าที่หลักหรือหน้าที่สำคัญของเทศบาล เพราะเป็นงานบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมากกว่างานบริการด้านอื่น ๆ ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างประชาชนกับองค์การบริหารส่วนตำบล และเพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จึงนับเป็นความสำคัญที่เทศบาลควรต้องมีการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ว่าการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองอรัญญิกเป็นบริการที่มีคุณภาพหรือไม่ สร้างประโยชน์หรือความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้หรือไม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะได้นำมาเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา ให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไปการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง โดยรัฐบาลกลางจะเป็นผู้กำหนดและแบ่งว่ารายได้ประเภทใดบ้างทำให้เป็นท้องถิ่น และรายได้ประเภทใดบ้างยังคงเป็นของรัฐบาลกลาง โดยกำหนดในรูปของกฎหมาย ทั้งที่เป็นของพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง รวมถึงระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ เทศบาลในปัจจุบันจะมีแหล่งรายได้สำคัญ 3 ด้าน ที่จะมาพัฒนาท้องถิ่นของตนอันได้แก่ ภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าปรับต่าง ๆ ทั้งที่เทศบาลจัดเก็บเอง หรือรัฐบาลจัดเก็บให้แล้วส่งคืนให้กับเทศบาล หรือ ภาษีที่รัฐบาลแบ่งสัดส่วนให้ เป็นต้น รายได้จากเงินอุดหนุน ซึ่งแบ่งเป็นเงินอุดหนุนทั่วไป และเงินอุดหนุนเฉพาะ และรายได้จากกิจการอื่น ๆ ของเทศบาลเองเช่น โรงรับจำนำ กิจการเทศพาณิชย์ เป็นต้น ซึ่งภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย เป็นรายได้หลักของเทศบาลที่เทศบาลดำเนินการจัดเก็บเองงานจัดเก็บรายได้มีหน้าที่ดำเนินการจัดเก็บภาษีให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรม การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการชำระภาษี รวมถึงการสร้างความปลอดภัยแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถนำเงินมาพัฒนาและสร้างความเจริญให้แก่ท้องถิ่นดังนั้น การพัฒนาการให้บริการประชาชน จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการทำงาน และเป็นการวัดระดับความคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชนว่าอยู่ในระดับใด ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข พัฒนาในส่วนใดบ้าง ผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญของการให้บริการ จึงต้องการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ

ให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีตามแนวคิดคุณภาพการบริการของ Zeithamal, Parasuraman and Berry (1988) ผู้วิจัยได้นำมาใช้กำหนดในการศึกษาคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)
3. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)
4. ด้านความเชื่อมั่น (Assurance)
5. ด้านความเอาใจใส่ (Empathy)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กรรมการประจำคณะ อาจารย์ประจำ และบุคลากรสายสนับสนุน คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 71 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มีจุดมุ่งหมายที่จะแสวงหาและเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าตามแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของรัฐ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี
5. ข้อมูลทั่วไปคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือ ให้ความสะดวกต่างๆ ดังนั้น การให้บริการจึงหมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก “การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภคร/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) ในการที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549.)

การบริการ เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายและส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือจับแตะต้องได้และเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายได้ง่ายแต่สามารถนำมาซื้อขายกันได้ ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูงไม่ว่าจะด้านกลยุทธ์ต่างๆ ไปแกรมที่นำเสนอ หรือโปรแกรมพิเศษสุด สุดท้ายแล้วผู้บริโภครจะเลือกใช้บริการนั้นก็คือการบริการหลังการขายซึ่งเป็นสิ่งที้องค์กรต่างๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริการหลังการขายและเป็นตัวเลือกที่ดีในการเข้าใช้บริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือการดาเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2539) ซึ่งความหมายอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียมไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า การให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังนี้

สุนันทา ทวีผล (2550) ได้ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็ถือว่าเป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลายวิธี จุดสำคัญคือการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

Gronroos (1990 อ้างถึงใน มณีรัตน์ แต่งอ่อน, 2551) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากจำเป็นต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และหรือลูกค้าบริษัทผลิตสินค้า และหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายนปัญหาของลูกค้า

Kotler (2010) ได้อธิบายว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

จากความหมายข้างต้นจึงสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้ หรือไม่สามรถจับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

ความสำคัญของการบริการ

การบริการนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญมากในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการด้วยแล้วตัวบริการนั่นเองคือ สินค้าการขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาสถานลูกค้าเดิมและเพิ่ม

ลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั่วทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่จะต้องทำอย่างยั่งยืนที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งชั้นหรือสูญเสียลูกค้าไป

ลักษณะการบริการ

การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้ (Kotler & Armstrong, 2008)

1. ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ
2. ไม่แน่นอน มีความหลากหลาย (Variability) หมายความว่า คุณภาพของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร
3. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) กล่าวคือ การบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ดังนั้น ผู้ให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียวในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่เพียงเท่านั้นผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บเอาไว้ได้ถ้าความต้องการมีสูงกว่าเสนอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการมีไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทัน หรือในบางกรณีก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์ (2535) ได้กล่าวว่า ลักษณะของงานให้บริการมีลักษณะดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ จะขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่สามารถกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ (Service) มีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้า (Goods) ไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. การบริการส่วนใหญ่เป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าประเภทอื่น ๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับบริการเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่น ๆ อีก

มากมาย ในองค์กรหนึ่งอาจมีผู้ปฏิบัติงานให้ด้านบริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนนั้น ย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน เช่น วิธีการพูด การแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกัน หรือแม้กระทั่งผู้ปฏิบัติงาน ให้บริการคนเดียวกัน แต่เมื่อให้บริการต่างเวลาและวาระกันอาจมีลักษณะการบริการที่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าแล้ว จะเห็นได้ว่าเราสามารถกำหนดคุณลักษณะของสินค้าให้เหมือนกัน ทุกประการได้ ไม่ว่าเราจะซื้อสินค้านั้น ๆ จากสถานที่ใดหรือในเวลาใดก็ตาม

3. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) กล่าวคือ ในการให้บริการใด ๆ ก็ตามนั้น หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง หรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการเป็น กิจกรรม หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการกับผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง และสถานที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้น ๆ ไปแล้ว หรือสถานที่นั้น ๆ ไม่สามารถเอื้ออำนวย ต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้ หรืออาจกล่าวอีกนัย หนึ่งได้ว่า การบริการเปรียบเสมือน “การให้เช่า” ไม่ใช่ “การขาย”

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก การบริการต้องอาศัยคนเป็นหลัก เนื่องจาก ผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนอง ความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของ สถานที่ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องใช้ในสภาพดี อีกทั้งการที่จะบอกว่าการให้บริการของสถานที่ที่เรา ไปใช้บริการนั้นดีอย่างไร ขึ้นอยู่กับการให้บริการของพนักงานของสถานที่ไปใช้บริการนั้น ไม่ว่าจะเป็ นการต้อนรับด้วยคำพูดที่สุภาพ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการได้ด้วยความรวดเร็ว ถึงแม้ว่า องค์ประกอบทางกายภาพจะไม่ดี แต่ถ้าหากการให้บริการอื่น ๆ ดี ก็จะทำให้ความรู้สึกของ ผู้รับบริการนั้นดีขึ้นช่วยเสริมระดับคุณภาพการให้บริการที่สูงขึ้นของสถานที่นั้นด้วย

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการ บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่ สามารถแบ่งแยกกระบวนการการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

จากความหมายของลักษณะการบริการดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการนั้นต้องตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที และกิจกรรมต่าง ๆ ในการบริการ เช่น การดูแลลูกค้าอย่าง ทัวถึงการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า การให้คำปรึกษา เสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับ ประโยชน์ที่ลูกค้าพึงจะได้รับเพื่อการตัดสินใจของลูกค้า รวมถึงการมีอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ทุกคน เป็นต้น

ประเภทของการบริการ

ยูพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2551) กล่าวว่า การจำแนกประเภทบริการ (Classification of services) มีประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่การตลาดเพื่อเป็นวิถีทางในการดำเนินกลยุทธ์ เมื่อเข้าใจมุมมอง ของลูกค้าแล้วก็จะเข้าใจเหตุผลว่าทำไมลูกค้าจึงตัดสินใจซื้อ รวมทั้งพฤติกรรมการซื้อซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการพัฒนากลยุทธ์การตลาดขององค์กร และใช้ประเมินกลยุทธ์ในปัจจุบันขององค์กร

บริการ การจำแนกประเภทของบริการทำได้หลายลักษณะด้วยกัน ซึ่งจำแนกตามความเกี่ยวข้องแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับผู้ขายบริการ (Seller related bases) โดยแบ่งแยกประเภทตามเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ลักษณะของการดำเนินการ (Nature of enterprise) การดำเนินงานโดยเอกชนมุ่งหวังผลกำไร เช่น ห้างสรรพสินค้า โรงแรม การดำเนินงานโดยเอกชน แต่ไม่หวังผลกำไร เช่น สถาบันการศึกษา สมาคมบางแห่ง เช่น สมาคมสตรีไทย สมาคมผู้บำเพ็ญประโยชน์ การดำเนินงานโดยหน่วยงานรัฐไม่หวังผลกำไร ได้แก่ กิจการสาธารณูปโภคต่าง ๆ การขนส่ง สวนสาธารณะ การท่องเที่ยว เป็นต้น

1.2 หน้าที่ของบริการ (Function performed) การสื่อสาร เช่น องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย บริษัทโทเทิล แอ็ดเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด ที่ปรึกษาและบริการทางธุรกิจ เช่น ตัวแทนโฆษณา สำนักงานจัดหางานบริษัท ที่ปรึกษาเกี่ยวกับธุรกิจ บริการการศึกษา เช่น โรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ห้องสมุด ศูนย์รวมข่าว บริการทางการเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ บริการเพื่อสุขภาพ เช่น คลินิก โรงพยาบาล สถานบริการกายภาพบำบัด สถานบริการลดน้ำหนัก บริการประกันภัย เช่น ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ ประกันอัคคีภัย ประกันการเดินทาง

1.3 แหล่งที่มาของรายได้ (Income source)

1.3.1 จากภาษีอากรของประชาชน

1.3.2 จากการบริจาค

1.3.3 จากการขายบริการ

1.3.4 จากการขายบริการรวมกับการบริจาค

2. จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับผู้ซื้อ (Buyer related bases)

2.1 ประเภทของตลาด (Market type)

2.1.1 ตลาดอุปโภคบริโภค ผู้บริโภคจะซื้อบริการเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือในครัวเรือน เช่น บริการส่วนตัว (ตัดผม, ตัดเสื้อ) บริการบันเทิง บริการขนส่ง บริการประกันภัย บริการกฎหมาย

2.1.2 ตลาดอุตสาหกรรม ผู้ซื้อจะซื้อบริการไปเพื่อผลิตสินค้า เช่น บริการสาธารณูปโภคไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์

2.1.3 ตลาดรัฐบาล เป็นรูปแบบการจัดให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่หวังผลกำไร เช่น สถาบันการศึกษาของรัฐ

2.2 พฤติกรรมการซื้อ (Way in which service bought)

2.2.1 ซื้อตามความสะดวก (Convenience service) เช่น บริการการเดินทางขององค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ

2.2.2 ซื้อโดยเลือกซื้อ (Shopping service) เช่น บริการท่องเที่ยวของบริษัทท่องเที่ยวต่าง ๆ

2.2.3 ซื้โดยเจาะจงซื้ (Specialty service) เช่น บริการตรวจรักษาด้ำนสุขภาพของโรงพยาบาล

2.2.4 ซื้โดยไม่คาดคิดมาก่อน (Unsought service) เช่น บริการปะยางรถยนต์ บริการฉุกเฉินของโรงพยาบาล

2.3 แรงจูงใจ (Motives)

2.3.1 ด้ำนเหตุผล บริการส่วนใหญ่ผู้ซื้จะตัดสินใจซื้โดยใช้เหตุผล เนื่องจากบริการเป็นสิ่งไม่มีตัวตน ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้ บริการจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับพนักงานบริการ

2.3.2 ด้ำนอารมณ์ จะมีในบริการบางประเภท เช่น บริการส่วนตัว บริการรักษาสุขภาพ บริการบันเทิง การซื้บริการอากหาเพื่อชื่อเสียงหรือฐานะ เช่น การซื้ตั๋วเดินทางชั้นหนึ่ง การซื้ตัวเข้าชมแพชั่นโชว์

3. จาแนกตามความเกี่ยวข้องกั้บริการ (Service related bases)

3.1 รูปแบบของบริการ (Service form)

3.1.1 มีรูปแบบที่แน่นอน (Uniform service) เช่น บริการรถโดยสารประจำทาง จะส่งผู้โดยสารตามป้ายที่ระบุแน่นอน

3.1.2 รูปแบบตามคำสั่งซื้ของลูกค้า (Bespoke service) เช่น บริการรถแท็กซี่ จะส่งผู้โดยสารตามจุดหมายปลายทางที่ผู้โดยสารต้องการ

3.2 ให้บริการโดยใช้เครื่องมือหรือแรงคนเป็นหลัก (Human or machine based)

3.2.1 บริการโดยใช้เครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้จะเป็นแบบอัตโนมัติ เช่น บริการล้างรถอัตโนมัติ หรือควบคุมการทากานโดยใช้บุคคลช่วยก็ได้ เช่น บริการเดินทางโดยสายการบิน

3.2.2 บริการโดยใช้แรงคน พนักงานบริการจะเป็นแรงงานที่อาจต้องอาศัยความชำนาญ เช่น บริการซ่อมปะปา ซ่อมรถยนต์ หรือไม่ต้องใช้ความชำนาญ เช่น บริการตัดหญ้า บริการทำความสะอาด

3.3 ระดับการติดต่อ (High or low contact)

3.3.1 การติดต่อระดับสูง หมายถึง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ด้วยกัน เมื่อเปรียบกั้เวลาทั้งหมดที่ใช้ในการรับบริการ

3.3.2 การติดต่อระดับต่ำ เช่น บริการซ่อมรถ ช่างซ่อมจะพบกับลูกค้าเพื่อทราบอาการของรถเท่านั้น

หลักการที่ดีการบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้ำน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ อายุ ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ -รับบริการเพียงจุดเดียว (One -Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวยาวนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมมีต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของหน่วยงานรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการจะต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550) กล่าวว่า การให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. ทำให้ผู้ที่ได้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพึงพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด

2. อย่าปล่อยให้ผู้ที่ได้รับบริการอยู่ในหน่วยให้บริการนานเกินไป หากมีผู้ที่ได้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้ได้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้แล้วเสร็จในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม

3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้ที่ได้รับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยงานลงมาดูแล และพบปะด้วยตนเอง และสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักผ่อน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่สะอาด

5. ทำให้ผู้ที่ได้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับการบริการ โดยการจัดปายประชาสัมพันธ์ แนะนำมีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่พร้อมตอบคำถาม

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่ได้รับบริการ มีคำแนะนำสรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และการตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึด

สรุป การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่ต้องอาศัยองค์ประกอบต่าง ๆ โดยหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่กับองค์ประกอบของการบริการทุกองค์ประกอบ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ หากองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งบกพร่องย่อมส่งผลกระทบต่อให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร หรือล้มเหลวได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพการบริการ เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากการให้บริการที่ดีเยี่ยมส่งผลให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจถึงคุณภาพการบริการ คณะผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายดังนี้

Crosby (1988) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการดำเนินงานด้านบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ให้บริการ และสามารถที่จะทราบถึงความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

Gronroos (1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า จำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) ซึ่งเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินบริการนั่นเอง

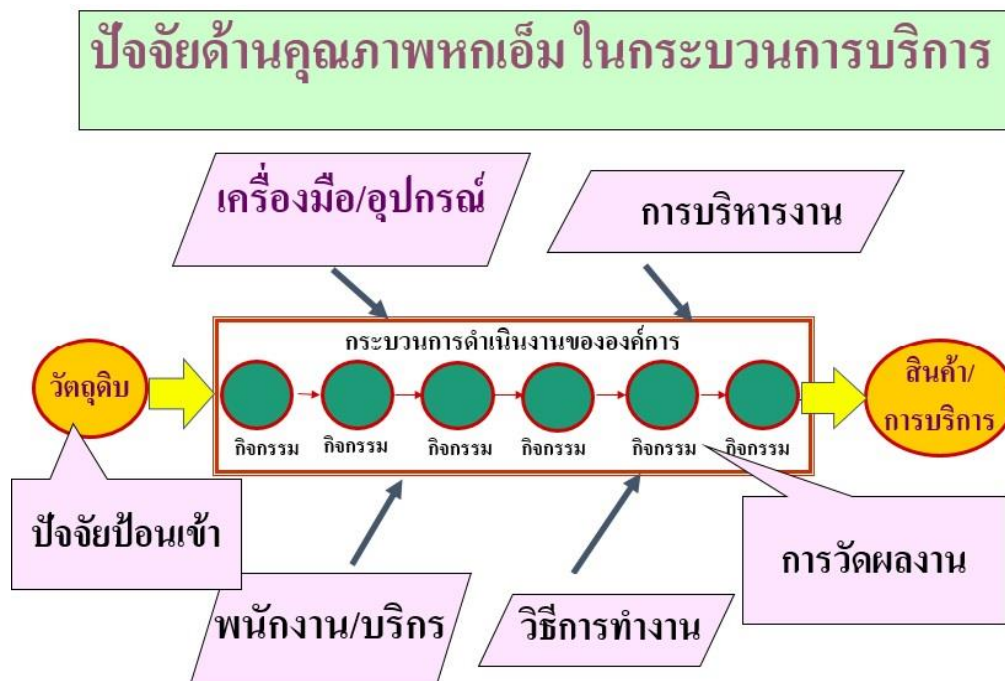
วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 14) ให้ความหมายคุณภาพของบริการ (Service quality) ดังนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการลูกค้า
2. ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

และยังอธิบายเป็นเอกสารนำเสนอถึงการสร้างคุณภาพในองค์กรบริการ ดังนี้

1. การบริการ (Service) คือ งานบริการ/การบริการ คือ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ “Service is a result of a process or an activity”
2. “องค์การบริการ” คือ อย่างไร องค์กรใด ๆ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อ
 - 2.1 ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นส่วนใหญ่
 - 2.2 รายได้ส่วนใหญ่ มาจากค่าการบริการ/ ค่าธรรมเนียม
 - 2.3 ต้องมีลูกค้ามาสัมผัสโดยตรงกับงานบริการ/ กิจกรรม

3. องค์ประกอบของการบริการที่ดีเป็นอย่างไร
องค์ประกอบของการบริการที่ดีต้องอาศัยปัจจัยด้านคุณภาพหกเอ็ม ในกระบวนการบริการ
ได้ดังภาพ



ภาพที่ 2 - 1 ปัจจัยด้านคุณภาพหกเอ็มในกระบวนการบริการ

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึงทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยียมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึงบริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

องค์ประกอบและเครื่องมือการวัดคุณภาพบริการ

เกษตรพันธุ์ ชอบทำกิจ (2546) กล่าวว่า สภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบันแม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศว่า ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจโรงแรมหรือ ธุรกิจการท่องเที่ยวแต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานรัฐหลายแห่งยังมีปัญหาไม่เป็นที่น่าพอใจไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ หรือขาดบุคลากรที่แตกต่างกันมากก็คือ พฤติกรรมบริการ โดย “บริการที่ดี” คือการให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากองค์กร สิ่งที่เขาต้องการก็คือ ความถูกต้อง รวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความอบอุ่น ความสำคัญ ไมตรีจิต มิตรภาพ ส่วน “คุณภาพการบริการ” ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจ การเงิน การท่องเที่ยว โรงแรมธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้-ชนะกันที่การให้ความสำคัญ ความอบอุ่นความสะดวกสบายแก่ลูกค้า หรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ 1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้จริง ถูกต้องแม่นยำ

ในงาน 2. ความรู้สึก (Feeling) คือ ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ 3. ประสบการณ์ (Experience) คือ ความเจนจัดชำนาญในงาน ซึ่งได้วิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการได้ดังนี้

1. การเข้าถึง ความสะดวกสบายในการไปรับบริการ (Accessibility and convenience)
2. ความไม่ยุ่งยากและง่ายต่อการเข้าใจ (Simplicity)
3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (Accuracy)
4. บริการรวดเร็ว (Timeliness)
5. การให้การบริการที่ปลอดภัย (Safety)

สมิต สัชฌุกร (2550) กล่าวถึงลักษณะของการบริการที่ดีว่า ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงาน เพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำถูกต้อง
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่างๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ทำเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. ด้านการตอบสนอง (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วที่มีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและ

มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

ลักษณะของคุณภาพการบริการที่ดี

คุณภาพการบริการเป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริการที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้มารับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ และได้มีนักวิชาการหลายท่านกำหนดลักษณะสำคัญที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ดังต่อไปนี้

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่า คุณภาพในสายตาผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบคาดหวังและการรับรู้ที่ได้จากการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องสามารถจำแนกคุณลักษณะของคุณภาพการบริการประกอบด้วย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การปฏิบัติงานให้การบริการได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาด และการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุ
2. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การบริการที่มีความเต็มใจและความพร้อมของพนักงานในการบริการอย่างรวดเร็วโดยลูกค้าไม่ต้องรอคอย
3. ความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีความรู้ ทักษะในการบริการ เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อและเข้าใช้บริการ หรือรับบริการได้สะดวกไม่ซับซ้อนเกินไป
5. อธิยาศัย (Courtesy) หมายถึง การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ และการให้บริการต้อนรับที่เหมาะสมมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารข้อมูลชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ลูกค้าเข้าใจโดยง่าย
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ชื่อเสียงขององค์การความซื่อสัตย์ และคุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) หมายถึง บริการที่ปราศจากซึ่งอันตรายความเสียหายและข้อสงสัยไม่มั่นใจต่างๆ
9. การเอาใจใส่ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคน
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการและการจัดสถานที่บริการสวยงาม สะอาด รวมทั้งบุคลิกภาพของพนักงานผู้ให้บริการ

Kotler (1997) กล่าวว่า ลักษณะของคุณภาพการบริการที่สำคัญประกอบด้วย ลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1. การไม่สามารถถูกจับต้องได้ (Intangibility) เนื่องจากเป็นผลของการปฏิบัติผู้รับบริการ จะจับเอาเฉพาะส่วนที่จำเพาะเจาะจงตรงกับอรรถาศัย เก็บความทรงจำไว้ในรูปแบบประสบการณ์ทำให้ไม่สามารถเก็บบริการที่ไม่ได้ใช้ภายหลังไม่สามารถจดทะเบียนลิขสิทธิ์ไว้อย่างที่จะแสดงผลลัพท์ออกมาในรูปแบบของผลงาน ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีการเตรียมสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้การประเมินคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้รับบริการพอใจ และตัดสินใจในการรับบริการ เช่น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการมีความสะอาดสวยงาม ที่นั่งเพียงพอ บรรยากาศดี ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ

1.2 บุคคล (People) ผู้ให้บริการต้องมีความสุขภาพ มีบุคลิกดี ใช้คำพูดได้เหมาะสม มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

1.3 การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ให้บริการต้องจัดระบบติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ สามารถติดต่อได้ง่ายโดยเฉพาะในกรณีเร่งด่วน

1.4 สัญลักษณ์ (Symbol) ควรมีการสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอ เช่น มีป้ายชี้บอกสถานที่ต่างๆ ชัดเจน

1.5 ราคา (Price) มีการกำหนดราคาการให้บริการที่เหมาะสมกับระดับการให้บริการ

2. การไม่สามารถถูกแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) เนื่องจากการบริการ จะต้องเกิดปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้และผู้บริการทันทีทำให้

2.1 บริโภคต้องบริโภคผลผลิตของการบริการทันที

2.2 อาจมีผู้บริโภคอื่นร่วมบริโภคผลผลิตของการบริการนั้นในเวลาเดียวกัน เช่น การดูภาพยนตร์

2.3 สามารถนำบริการมารวมผลผลิตจากแหล่งเดียวมาก ๆ เหมือนเช่นในอุตสาหกรรมการผลิต ทำให้การขยายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา

2.4 ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการต่างมีผลต่อการเกิดการบริการ ผู้รับบริการต้องปรากฏให้ผู้ให้บริการเห็นจึงจะเกิดการบริการ

3. ความไม่คงเส้นคงวา (Heterogeneity) การบริการมีความแตกต่างกันในผลการปฏิบัติในแต่ละครั้งที่บริการ ทำให้ยากแก่การกำหนดเป็นมาตรฐาน หรือควบคุมคุณภาพคุณภาพของการบริการเปลี่ยนแปลงไม่เปลี่ยนผู้ให้บริการ หรือเปลี่ยนเวลา สถานที่สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอ (Consistency) เกิดได้ลำบาก เช่น การมารับการตรวจแพทย์คนเดียว ความเข้าใจและความพอใจของผู้รับบริการแต่ละคนก็มีความแตกต่างกัน หรือไม่ผู้รับบริการ คนเดียวกับการมารับบริการต่างครั้งกัน ความพอใจแต่ละครั้งก็ต่างกัน

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการจะสูญเสียประโยชน์ถ้าไม่มี ผู้มาใช้บริการ ทำให้มีการวางแผนที่ลำบาก อาจเกิดปัญหาการบริการไม่ทันในช่วงที่มีผู้มารับบริการมาก และในทางกลับกันพนักงานกลับว่างงานในช่วงที่มีผู้มารับบริการน้อย

สมิต สัจฉกร (2550) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการที่ดี ไว้ว่า ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมี

บุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำถูกต้อง
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

ลักษณะต่าง ๆ ของบริการที่ดี เป็นลักษณะพื้นฐานที่ส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้นอีก เช่น การแสดงอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ ความสุภาพน่ารัก และความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์ สุจริต การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

เกณฑ์พิจารณาและการประเมินคุณภาพการบริการ

ด้วยในปัจจุบันผู้รับบริการถูกวางให้เป็น ศูนย์กลางของการให้บริการ การวัดคุณภาพจึงต้องวัดจากตัวผู้รับบริการซึ่งก็คือการวัดช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคาดหวังที่มีก่อนที่จะใช้บริการ และความรู้สึกที่รับรู้ได้หลังจากใช้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่า ในการวัดคุณภาพการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลออกมา เช่นเดิมในทุกจุดของบริการความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ความเชื่อมั่นในบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการผู้ให้บริการจะต้อง แสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดีใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

4. ความตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง การแสดงถึงความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

5. ความเอาใจใส่ในบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้บริการแต่ละคน

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1988) ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้า พบว่าเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบๆ การให้บริการโดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วนคือ

1.1 เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ

1.2 เน้นที่พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของพนักงาน ได้แก่ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย สามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้ง่าย พนักงานขององค์กรมีความสุข ระเบียบเรียบร้อย สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการขององค์กร

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

2.1 ได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้

2.2 เมื่อมีปัญหา สามารถแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา

2.3 ให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก

2.4 ได้ให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญาไว้

2.5 ไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ การให้บริการอย่างรวดเร็วฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการขององค์กรในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

3.1 พนักงานได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าจะได้รับบริการเมื่อใด

3.2 พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที

3.3 พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ

3.4 พนักงานไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มาใช้บริการ โดยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

4.1 ความสามารถของพนักงาน ซึ่งหมายถึง ความรู้ และทักษะในงานบริการของพนักงาน เพื่อนำความเชื่อถือ และความมั่นใจมาสู่ผู้รับบริการ

4.2 มารยาทของพนักงานที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยพนักงานต้องสุภาพมีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลรวมถึงทรัพย์สินของผู้รับบริการ

4.3 ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการพนักงานต้องทำให้เกิดความรู้สึกถึงความปลอดภัย จากอันตราย ความเสี่ยง และความกังวล เมื่อมาใช้บริการซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ พนักงานให้บริการโดยแสดงออกให้รู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ รู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อผู้รับบริการทุกครั้งที่มาใช้บริการ พนักงานมีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของผู้รับบริการ

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจและให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

5.1 ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.2 เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการ

5.3 ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.4 ยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ

5.5 พนักงานเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ประการนี้ ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการในองค์กรต่าง ๆ มากมาย เพื่อที่จะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพ การบริการ ในมุมมองของผู้รับบริการ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ

ประเทศไทยหรือหน่วยงานภาครัฐของไทย ได้นับเอาเครื่องมือทางการจัดการ (Management Tools) นับว่าเป็นเครื่องมือสากลเช่น การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management-TQM) มาใช้ต่อเนื่องและขยายตัวในเชิงปริมาณเป็นลำดับ กระทั่งต่อมาประเทศไทยได้มีการพัฒนาเครื่องมือการจัดการมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐของไทยอย่างหลากหลาย อาทิ ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (TQA) และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ก็ได้รับการพัฒนาและผลักดันเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงระบบการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐทั้งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาค รวมถึงราชการส่วนท้องถิ่นอย่างแพร่หลาย (ชัชวาล อรวงศ์สุภทัต, 2554) การให้บริการกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการมีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ที่นำมาขอกกล่าวได้แก่

มิลเล็ด (1945 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล, 2538) กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการได้แก่

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิ์เท่าเทียมกันทั้งทาง

กฎหมายและทางการเมืองและการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ประสิทธิ์ พรธพิสุทธ์ (2540 อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุ่นจิณา, 2554) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีคือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจและศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาคและได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค ทั้งนี้อาจจะต้องลดขั้นตอน ลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะคือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือการให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียวโดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอจนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการต่าง ๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ดังนั้นคุณลักษณะที่ดีมีดังนี้

2.1 สะดวกรวดเร็วถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ

2.2 ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดีสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

2.3 ใช้กฎหมายระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่ายลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

2.4 มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

2.5 ทำงานตรงเวลา

2.6 สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว

2.7 บริการด้วยความเสมอภาคเพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน พยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่ประทับใจ

2.8 ไม่เรียกร้อยสิ่งใด ๆ จากประชาชน

2.9 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

2.10 ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

2.11 สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

2.12 เมื่อมีปัญหา สามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523) ยังกล่าวว่าการให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจคือ

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แจงนำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี

ความหมายและความสำคัญ

ความหมายของคำว่า การบัญชี (Accounting) ความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2493 (เมธากุล เกียรติกะระยา และศิลปพร ศรีจันเพชร, 2544) หมายถึง ทะเบียน สมุดหรือกระดาษที่จดรายชื่อ จำนวน สำหรับความหมายของนักบัญชี หมายถึง ผู้ทำ ตรวจ หรือเชี่ยวชาญในการบัญชีหรือผู้มีอาชีพในการจัดทำบัญชี หรือตรวจสอบบัญชีของร้านค้า ธนาคาร หรือของรัฐ ต่อมาในปี ค.ศ.1941 สมาคมผู้สอบบัญชีอนุญาตของสหรัฐอเมริกา ให้คำจำกัดความการบัญชีไว้ว่า การบัญชีเป็นศิลปะของการนำรายการหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับการเงินมาจดบันทึกและจัดให้เป็นหมวดหมู่พร้อมทั้งสรุปผลในรูปจำนวนเงินตลอดจนการวิเคราะห์

งานบัญชี หมายถึง การจดบันทึกรายละเอียดเงินในบัญชี ทะเบียนต่าง ๆ และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง หรือการบันทึกความทรงจำทุกขั้นตอน ตั้งแต่การไต่ถาม การรับ - การจ่าย และการรายงาน ตลอดจนเอกสารหลักฐานต่าง ๆ รวมทั้งการเก็บรักษาสมุดบัญชี และทะเบียนเอกสารที่เกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้ หลักฐานที่แสดงการรับจ่ายเงินของหน่วยงานย่อยให้ถือเป็น

เอกสารประกอบรายการบัญชี ซึ่งโดยปกติประกอบด้วยฉบับใบเบิกเงินเพื่อจ่ายในราชการ เป็นเอกสารแสดงการรับเงินงบประมาณ ต้นข้าวหรือสำเนาใบเสร็จรับเงิน เป็นเอกสารแสดงการรับเงินรายได้และเงินแผ่นดิน (เกษร ศรีกุล, 2549)

สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย (เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลาพร ศรีจันเพชร, 2544) ได้ให้คำนิยามของการบัญชีดังนี้

การบัญชี คือ ศิลปะ ของการเก็บรวบรวม บันทึก จำแนก และทำสรุปข้อมูลเกี่ยวกับ เหตุการณ์ทางเศรษฐกิจในรูปตัวเอง ผลงานขั้นสุดท้ายของการบัญชี คือ การให้ข้อมูลทางการเงิน ซึ่งเป็นประโยชน์แก่บุคคลหลายฝ่ายและผู้สนใจในกิจกรรมของกิจการการบัญชี เป็นงานบริการอย่างหนึ่ง โดยทำหน้าที่เสนอตัวเลขทางการเงินของกิจการเพื่อใช้ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ กิจการสามารถเสนอตัวเลขทางการเงินและข้อมูลทางการเงิน ในรูปของงบการเงิน ซึ่งรวมถึง งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด งบแสดงการเปลี่ยนแปลงในส่วนของผู้ถือหุ้น และหมายเหตุประกอบงบการเงิน เพื่อให้ผู้ใช้งบการเงินทราบถึงฐานะทางการเงินผลการดำเนินงานและกระแสเงินสดของกิจการ

สำหรับคุณสมบัติของการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี งานการเงินและบัญชีเป็นงานให้บริการ และพนักงานจะต้องปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ขอบบังคับต่าง ๆ บุคคลที่จะเป็นเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับเงินและบัญชีนั้น จะต้องมีความสมบัติหลายประการประกอบกัน

ลักษณะงานด้านการเงินและบัญชี

ลักษณะงานด้านการเงินและบัญชีในแต่ละองค์กรจะมีลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยในแต่ละองค์กรได้ให้ลักษณะงานด้านการเงินและบัญชี ดังนี้

สำนักงานชลประทานที่ 12 (2558) มีลักษณะงานดังนี้

1. ควบคุม ตรวจสอบใบสำคัญที่เบิกจ่ายจากเงินงบประมาณทุกประเภทรายจ่าย พร้อมลงทะเบียน เพื่อให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งกรมชลประทาน ข้อกำหนดต่างๆ ป้องกันการเบิกซ้ำซ้อนและสูญหาย
2. ควบคุม ตรวจสอบ รายงานการเงินเกี่ยวกับการบริหารงานบัญชีการเงินภาครัฐ ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) เพื่อให้รายงานการเงินและบัญชี มีความถูกต้อง ครบถ้วน ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดของกรมบัญชีกลางกำหนด
3. ดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำบันทึกด้านการรับ-จ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน/เอกสารการเงิน การนำเงินส่งคลัง เพื่อให้ถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบที่กระทรวงการคลังกำหนด
4. ดำเนินการตรวจสอบ จัดทำรายการปรับปรุงทางบัญชี เอกสารประกอบงบการเงิน และรายงานทางการเงินต่าง ๆ เพื่อให้รายการทางบัญชีและงบการเงินมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา เป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
5. ศึกษา ตรวจสอบ ดำเนินการจัดทำบัญชีฟังก์ชันระหว่างก่อสร้าง บัญชีงานระหว่างก่อสร้าง บัญชีสินทรัพย์ โครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้ศูนย์ต้นทุน (หน่วยงานเจ้าของงบประมาณ) มีบัญชีสินทรัพย์ถาวรที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน

6. จัดทำต้นทุนผลผลิต เพื่อให้ได้ข้อมูลต้นทุนที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน สามารถใช้เป็นเครื่องมือทางการเงินที่สำคัญสำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจบริหารการดำเนินงานของหน่วยงาน และนำไปสู่ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

7. ตรวจสอบการบันทึกรายงานงบประมาณในระบบการบริหารเงินงบประมาณและกันเงินไว้เบิกเหลือมปี (BIS) เพื่อให้การใช้เงินเป็นไปตามแผนงาน/โครงการ ไม่เกินกว่าวงเงินที่ได้รับอนุมัติ และใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการติดตามใช้จ่ายเงินงบประมาณ

8. ควบคุม ดูแล และดำเนินการลงทะเบียนการบริหารเงินตราของราชการ เงินยืมราชการ การใช้จ่ายบัตรเครดิตราชการ เร่งรัด ติดตามการขอใช้เงินยืมตราของราชการ เพื่อให้ถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบที่กระทรวงการคลังกำหนด

9. ควบคุม ดูแล ดำเนินการจัดเก็บเงิน และจัดทำรายงานเงินรายได้ค่าน้ำชลประทาน เพื่อนำส่งกองทุนหมุนเวียนเพื่อการชลประทานได้ตามเป้าหมายเป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

10. รวบรวม ตรวจสอบ ดำเนินการจัดทำรายการเงินงบประมาณการขอกันเงินไว้เบิกเหลือมปีและขอขยายเวลาเบิกจ่ายเงินงบประมาณในระบบ GFMS รวมทั้งขอเปลี่ยนแปลงรายการเงินกันไว้เบิกเหลือมปีและขยายเวลาเบิกจ่ายเงิน เพื่อให้หน่วยงาน (เจ้าของงาน/งบประมาณ) มีเงินสำรองไว้เบิกเหลือมปีและขยายเวลาเบิกจ่ายเงินงบประมาณได้ครบถ้วน ถูกต้อง ตามระยะเวลาที่กำหนด

11. รวบรวม ตรวจสอบ ดำเนินการจัดทำข้อมูลการขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการ และบำเหน็จรายเดือนลูกจ้างประจำในระบบ E-pension เพื่อให้หน่วยงานภายใน/ภายนอก ได้รับข้อมูลรายการขอเบิกบำเหน็จบำนาญที่ถูกต้อง ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน

12. ศึกษา วิเคราะห์ กระบวนการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เพื่อจัดวางระบบควบคุมภายในป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

13. ดำเนินการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพด้านการเงินและบัญชี

14. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา (2560) มีลักษณะงานที่ปฏิบัติดังนี้

1. งานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณประเภทต่าง ๆ เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายในการเดินทางราชการ เงินจากโครงการต่าง ๆ เป็นต้น การรับเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยทุกประเภท รับเงินที่ได้รับการจัดสรรจากหน่วยงานต่าง ๆ การออกใบเสร็จรับเงินหรือรายรับทุกประเภทเขียนเช็คส่งจ่ายเงินแก่บุคคลหรือนิติบุคคลตามประเภทรายการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่เหมาะสม ถูกต้อง รวดเร็ว

2. งานบัญชีและจัดทำรายงานต่าง ๆ บันทึกค่าใช้จ่ายและรายรับประจำวัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลจัดทำบัญชีแยกประเภท บัญชีเกณฑ์คงค้าง บัญชีต้นทุนและอื่นๆ เพื่อนำไปวิเคราะห์สถานะทางการเงินของหน่วยงาน ใช้ในการบริหารจัดการด้านการเงินและควบคุมการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

3. งานตรวจเอกสารการเงินที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณประเภทต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. งานงบประมาณ วิเคราะห์ข้อมูลจากรายงานการเงินของหน่วยบริการ เพื่อนำไปจัดทำแผนตั้งงบประมาณในการใช้จ่ายเงิน พร้อมควบคุม กำกับ ตรวจสอบให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินกิจกรรมต่างๆให้เป็นไปตามแผน
5. จัดทำและสรุปสถิติข้อมูลจากการปฏิบัติงานตามประเภทการให้บริการต่าง ๆ เพื่อไปพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพ
6. ประสานการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกที่ทีมงานหรือหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด
7. ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง และระเบียบหลักเกณฑ์ต่างๆของทางราชการแก่ผู้มารับบริการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง
8. ตอบปัญหา ชี้แจง และให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ข้อมูลทั่วไปคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ความเป็นมา

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ได้รับการก่อตั้งขึ้นในปีพ.ศ. 2517 ได้มีการจัดตั้งภาควิชารัฐศาสตร์ ภายใต้คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน (มศว.บางแสน) ซึ่งเป็นปีเดียวกันกับที่มหาวิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน ได้รับการยกฐานะให้เป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ต่อมา พ.ศ. 2533 มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน ได้รับการยกฐานะเป็น มหาวิทยาลัยบูรพา ภาควิชารัฐศาสตร์ จึงอยู่ภายใต้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สำหรับภาควิชานิติศาสตร์ ได้ถูกจัดตั้งขึ้นในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใน พ.ศ. 2544 ใน พ.ศ. 2550 มหาวิทยาลัยบูรพา ได้เปลี่ยนสถานภาพจากส่วนราชการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ สภามหาวิทยาลัยบูรพา จึงมีมติจัดตั้งคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ เมื่อวันที่ 26 มกราคม พ.ศ. 2550 โดยได้รวมภาควิชารัฐศาสตร์ และภาควิชานิติศาสตร์ เข้าไว้ด้วยกัน ต่อมาคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ได้จัดตั้งภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ ขึ้นใหม่ โดยแยกออกจากภาควิชารัฐศาสตร์เดิม เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2555 ในปัจจุบันจึงมี 3 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ และภาควิชานิติศาสตร์

วิสัยทัศน์

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ เป็นขุมปัญญาด้านการเมือง การปกครอง การบริหาร กฎหมายแห่งภาคตะวันออก

พันธกิจ

1. สร้างบัณฑิตให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ คุณธรรม ออกไปสร้างประโยชน์แก่สังคม
2. ผลิตงานวิชาการให้มีคุณภาพ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการหรือ การปฏิบัติงานสาธารณะ

3. บริการวิชาการตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

4. สืบทอด ประยุกต์วัฒนธรรม การเมือง การปกครอง การบริหาร กฎหมายไทยให้คงอยู่คู่สังคมไทย ภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางสังคม (www.polsci-law.buu.ac.th)

การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี

ลักษณะงานโดยทั่วไป

ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีที่ต้องใช้ความรู้พื้นฐานระดับปริญญา ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการเงิน การงบประมาณ การบัญชีทั่วไป ของส่วนราชการ การวิเคราะห์งบประมาณ การวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและบัญชี ตรวจสอบความถูกต้องของผู้ลงบัญชีเงินสด บัญชีเงินฝากธนาคาร และบัญชีแยกประเภท และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีที่ยากพอสมควร โดยมีคู่มือหรือแนวปฏิบัติ หรือคำสั่งอย่างกว้างๆ และอยู่ภายใต้การกำกับตรวจสอบเฉพาะกรณีที่เป็น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ปฏิบัติงานที่ยากพอสมควรเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี โดยปฏิบัติหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เช่น จัดทำฎีกา ตรวจสอบการตั้งฎีกาเบิกจ่ายในหมวดต่าง ๆ ตรวจสอบความถูกต้องของบัญชี เงินสด เงินฝากธนาคาร บัญชีแยกประเภท จัดทำรายงานเงินรายจ่ายตามงบประมาณ ประจำเดือน จัดทำประมาณการรายได้ รายจ่ายประจำปี พร้อมทั้งจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ดำเนินการเกี่ยวกับงานขอโอนและการขอเปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณ ประเมินผล และติดตามผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณรายจ่าย และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง (ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยบูรพา, 2555)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลตม (2544) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย พบว่าลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เป็นประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างเพศชายพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับความพึงพอใจมาก เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 -30 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุดในทุกด้านโดยเฉพาะด้านมนุษยสัมพันธ์ ส่วนกลุ่มที่มีอายุที่ต่ำกว่า 20 ปี และ 31 -40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการรับความรู้ในการมาติดต่อราชการ ประชาชนที่จบการศึกษาระดับ ป.1 - ป.6 (ป.7) มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และด้านมนุษยสัมพันธ์สูงสุด กลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวส. อนุปริญญามีความพึงพอใจในการให้บริการและด้านมนุษยสัมพันธ์ต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ ประชาชนกลุ่มที่มีรายได้ต่างกันส่วนใหญ่มี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงทุกด้าน ยกเว้นกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 6,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 12,001 -18,000 บาท จะมีความพึงพอใจในด้านการได้รับความรู้จากเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลาง ประชาชนกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่และด้านการได้รับความรู้ ประชาชนกลุ่มอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ด้านมนุษยสัมพันธ์ ปัญหาอุปสรรคในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคลองเตย ได้แก่ การขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการ มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละเรื่องหลายขั้นตอนและยุ่งยากใช้เวลานานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และครอบครัวเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เพิ่มมากขึ้นและขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์

เพชรราลย์ วีระเดชะ (2550) ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอกศัลยกรรมของโรงพยาบาล อานันทมหิตล จังหวัดลพบุรี โดยศึกษาเฉพาะห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอกศัลยกรรมเกี่ยวกับ บุคลากร การบริการ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่และความปลอดภัย ผลจากการศึกษาวิจัย เฉพาะส่วนที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับคุณภาพบริการ พบว่าความคาดหวังด้านการบริการ ผู้รับบริการ คาดหวังต่อการ ได้รับการตรวจรักษาตามสิทธิอย่างเสมอภาคในระดับสูงสุด ส่วนความคาดหวังต่อระยะเวลาการตรวจมี ค่าความคาดหวังน้อยที่สุดอาจเป็นเพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าใจว่าการรอคอยบัตรตรวจโรคต้องใช้ เวลาในการรอคอยนานซึ่งเป็นธรรมดาของทุกโรงพยาบาล ความพึงพอใจด้านการบริการ รับบริการ พึงพอใจสูงสุดต่อการให้ข้อมูล คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการตรวจโรค และค่าใช้จ่ายในการตรวจ พิเศษที่เหมาะสมมีระดับความพึงพอใจ 3.03 แต่การพึงพอใจการได้รับการตรวจรักษาตามสิทธิเป็น ความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 2 ส่วนการได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรคและการปฏิบัติตัว การจัดลำดับ เข้าตรวจอย่างเสมอภาค ความรวดเร็วในการบริการ เมื่อมีปัญหาความรวดเร็วของการบริการแต่ละ ขั้นตอนระยะเวลาการรอคอยการตรวจ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

อติษฐ คุรุฑเดชะ (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี 2) จังหวัดชลบุรีพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานิคม อุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี 2) จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยด้าน การท าให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในการบริการดีมาก โดยพบว่า พนักงานสามารถ เก็บความลับของลูกค้าเป็นอย่างดีและมีกริยามารยาทที่สุภาพ ตลอดจนใช้น้ำเสียงหรือวาจาที่ อ่อนโยนต่อลูกค้าเสมอ รวมถึงพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของ ธนาคารได้เป็นอย่างดี และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ปัจจัยทางด้าน อาชีพ ระดับการศึกษาและช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของธนาคารฯ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ และรายได้ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

เบญชญา แจ้งเวชฉาย (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

ณัฐศรินทร์ สถิตวราทร (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรีที่ออกแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-25,000 บาท และประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ส่วนด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.50 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทยในภาพรวม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี

จันทนา ประสงค์กิจ (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย แหลมฉบังอำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉบัง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ต่อเดือน ประเภทของการใช้บริการ และช่วงเวลาในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉบัง จำนวน 400คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบ ความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น มีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุด โดยพบว่าด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น มีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุด โดยพบว่า พนักงานสามารถเก็บความลับของลูกค้าเป็นอย่างดีและมีริยามารยาทที่สุภาพ ตลอดจนใช้น้ำเสียงหรือวาจาที่อ่อนโยนต่อลูกค้าเสมอรวมถึงพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้เป็นอย่างดีและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ปัจจัยทางด้านเพศ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีคุณภาพการบริการแก่ประชาชนของธนาคาร ๆ แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และวิจัยมีข้อเสนอแนะให้ทางธนาคารควรมีนโยบายจัดสรรพื้นที่สำหรับจอดรถและสถานีที่รองรับบริการให้เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ ตลอดจนส่งเสริมหรือสร้างทัศนคติที่ดีในงานบริหาร เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ รวมถึงควรจัดสรรอัตรา

กำลังคนให้เพียงพอกับความปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปตามนโยบายที่ทางธนาคารตั้งไว้ และส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร คุณภาพการบริการการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการตอบคำถามหรือแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้

ศิริรัตน์ สະหุณิล (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการโดยรวมมากที่สุด ด้านช่องทางจัดจำหน่ายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจำนวน และการกระจายตัวพื้นที่ต่าง ๆ ของสถานีรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายรูปแบบต่าง ๆ มากที่สุด เป็นต้น สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านจิตวิทยาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเรียนรู้จากประสบการณ์ถึงความสะดวกสบายจากที่เคยใช้บริการ รถไฟฟ้ามาก่อนมากที่สุด ด้านเศรษฐกิจ และการเมืองให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบายการส่งเสริม และเร่งขยายโครงการเชื่อมต่อเส้นทางรถไฟฟ้ามากที่สุด ด้านสังคมและประชากรศาสตร์ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปการดำเนินชีวิตในสังคมเมืองที่รีบเร่งและแข่งขันกับเวลามากที่สุดในด้านความพึงพอใจ พบว่าพอใจในความคุ้มค่าของคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด

อณัฐภรณ์ บรรลุทางธรรม (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลจากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ทางด้านความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจลูกค้า สิ่งที่มีมองเห็นและสัมผัสได้ และการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง ผู้ใช้บริการที่มีเพศ สถานภาพทางครอบครัว การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการ และคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน รับรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอาชีพและสถานภาพครอบครัว

ดำริ สถิตเสมากุล (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ตเรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลจากการศึกษาพบว่า คุณภาพของบริการที่ได้รับและคุณค่าของบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยนี้จะ เป็นประโยชน์กับผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ต่อเนื่อง สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ การกำหนดกลยุทธ์ของธุรกิจและวางแผนทางการตลาด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพทางธุรกิจมากขึ้นในอนาคต

พินดา เพชรรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 คิดเป็นร้อยละ 77.00

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับดีเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ พฤติกรรมของผู้รับบริการจากธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวฬ่อจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทฝาก-ถอน โดยมีความถี่ในการมารับบริการเดือนละ 2-3 ครั้งวันที่มาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่คือวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือระหว่าง 13.01-16.30 น.ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรีพบว่า ผู้รับบริการจากธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อที่มีอาชีพ และความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการธนาคารกรุงเทพสาขา ดอนหัวฬ่อที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับ บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

Pinar, Eser and Straser (2010) ศึกษาคุณภาพบริการของธนาคารในประเทศตุรกีโดยใช้ Mystery Shopper ในการกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน การสำรวจนี้เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารรูปแบบต่าง ๆ (ธนาคารของรัฐ เอกชน และต่างประเทศ) เพื่อระบุส่วนที่ให้บริการดีและ ส่วนที่ควรแก้ไขจากการสำรวจ 351 กรณี โดยให้นักศึกษาเป็น Mystery Shopper ผลการสำรวจ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการของธนาคารทั้งหมดเป็นที่ยอมรับได้ จากภาพรวมแล้วธนาคาร สามารถให้บริการได้ค่อนข้างดีในการบริการส่วนใหญ่ ยกเว้นส่วนของการสร้างความเป็นมิตร การ ต้อนรับ และการปิดการทำกร จากการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารทั้งสาม รูปแบบคุณภาพการให้บริการของธนาคารรัฐไม่ดีเท่าของธนาคารเอกชน และธนาคารต่างประเทศ ซึ่งให้บริการได้ดีพอ ๆ กัน นอกจากนี้บทความนี้ยังได้กล่าวถึงความหมายโดยนัยของผลสำรวจและ ข้อจำกัดของการสำรวจด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการด้านการเงินและบัญชีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีด้านคุณภาพและทฤษฎีด้านการให้บริการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและการให้บริการ ในการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดกรอบความคิดในการวิจัย
2. การวิจัยเชิงสำรวจ (Research survey) เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ตามประเด็นที่เกี่ยวข้องและต้องการทราบจากประชากรการวิจัย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากอาจารย์ประจำ และบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยเก็บทั้งหมดเนื่องจากมีจำนวนประชากรน้อย โดยประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ อาจารย์ประจำ และบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ จำนวน 71 คน แต่เนื่องจากคณะผู้วิจัยมิได้เก็บแบบสอบถามด้วยตนเองทำให้แบบสอบถามไม่ครบตามจำนวนที่ต้องการ คณะผู้วิจัยจึงใช้ทฤษฎีของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างถึงใน อีรุติ เอกะกุล, 2543) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยตามทฤษฎีของ Krejcie and Morgan กำหนดไว้ว่าขนาดประชากร 75 คน กลุ่มตัวอย่างมีขนาดเท่ากับ 63 คน ซึ่งคณะผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามได้ 64 คน จึงถือว่าเป็นข้อมูลที่เพียงพอและน่าเชื่อถือที่จะนำมาวิเคราะห์สรุปผลการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชีเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นคำถามแบบมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) 5 อันดับ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้ 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้ 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ซัชวาลย์ เรื่องประพันธ์, 2539)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= \frac{4}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

การแปลความหมายของการให้คะแนนเป็นการวิเคราะห์เพื่อจะได้ทราบว่าคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับใด โดยใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัด ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความว่า
4.21 – 5.00	คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่

3. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านได้แก่

3.1 ผศ.ดร.ธีระ กุลสวัสดิ์ อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 ผศ.ดร.เขมมาวีร์ รักษาชีพ ผู้ทรงคุณวุฒิประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 ดร.กฤษณาตา เนื่องจำนง นักวิชาการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยผู้วิจัยใช้การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามเพื่อตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหานั้น โดยกำหนดให้คำตอบแบบเลือกตอบ 3 คำตอบ ได้แก่ สอดคล้อง ไม่แน่ใจ ไม่สอดคล้อง และอีก ช่องสำหรับการแก้ไขปรับปรุงข้อคำถาม โดยให้มีการแทนค่าคำตอบ ดังนี้

คำตอบว่า สอดคล้อง จะได้คะแนนเท่ากับ +1

คำตอบว่า ไม่แน่ใจ จะได้คะแนนเท่ากับ 0

คำตอบว่า ไม่สอดคล้อง จะได้คะแนนเท่ากับ -1

วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยใช้สูตร IOC (Index of Item-Objective Congruence) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน (พิสนุ พองศรี, 2549, หน้า 286-287)

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$$\sum x \text{ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$N \text{ แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

ในส่วนของเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถามได้แก่

+1 หมายถึง แนใจว่าข้อคำถามข้อนั้นวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัย

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามข้อนั้นวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยหรือไม่

-1 หมายถึง แนใจว่าข้อคำถามข้อนั้นไม่ได้วัดตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัย

วิธีการแปลผล คือ

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50- 1.00คัดเลือกไว้ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 พิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง
ซึ่งทำให้มีข้อคำถามหลังการหาค่า IOC

4. ดำเนินการปรับแก้แบบสอบถามหลังการหาค่า IOC นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่ประชากรจริงจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการหาความสอดคล้องภายในของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งมีเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ค่าความเชื่อมั่น 0.59 ลงไป หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นระดับต่ำ

ค่าความเชื่อมั่น 0.60 – 0.77 หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นระดับปานกลาง

ค่าความเชื่อมั่น 0.78 ขึ้นไป หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นระดับระดับสูง

5. นำแบบสอบถามที่วิเคราะห์ผลและปรับแก้เรียบร้อยแล้ว เสนอต่อคณะกรรมการ
พิจารณาจริยธรรมการวิจัยในการรับรองงานวิจัย และเครื่องมือการวิจัย ก่อนดำเนินการจัดพิมพ์เพื่อ
ใช้เป็นแบบสอบถามการวิจัยฉบับสมบูรณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีการดำเนินการโดยขอความร่วมมือจากอาจารย์ประจำ และ
บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากคณบดีเก็บข้อมูลภายในคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

2. ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้ตอบแบบสอบถามและประชาสัมพันธ์ใน line กลุ่ม
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ให้ทราบว่ามีการจัดทำโครงการวิจัยและขอความร่วมมือช่วยตอบ
แบบสอบถาม โดยมีการเก็บข้อมูลที่คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ซึ่งผู้วิจัยให้บุคคลอื่นเป็นผู้แจกและ
เก็บแบบสอบถามโดยแบบสอบถามแต่ละฉบับใส่ซองปิดผนึก หรือถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความ
ประสงค์จะส่งแบบสอบถามเองสามารถนำมาหย่อนในกล่องที่บ่อน้ำห้องวิชาการชั้น 2 ตึกคณะ
รัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลว่ามีความครบถ้วน
ตามที่ต้องการหรือไม่ ถ้าพิจารณาแล้วมีความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลจะนำข้อมูลชุดนั้นออกจากการ
วิเคราะห์

4. นำแบบสอบถามบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการ
วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูล
พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีคณะรัฐศาสตร์
และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้วิธีการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติ
ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคณะผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของ
ข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ประเภทการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่มาติดต่อใช้บริการ ช่วงเวลาติดต่อใช้บริการ โดยการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงิน และบัญชีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ ประเภทการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่มาติดต่อใช้บริการ และช่วงเวลาติดต่อใช้บริการ โดยเก็บแบบสอบถาม จำนวน 64 คน ซึ่งคณะผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์เป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4 - 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ท่านใช้บริการประเภทใดของด้านการเงินและบัญชี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
รับเงิน	50	42.37
ออกใบเสร็จรับเงิน	16	13.56
รายงานเกี่ยวกับการเงินต่าง ๆ	16	13.56
ปรึกษาการเบิกเงิน	36	30.51
อื่น ๆ	0	0
รวม	118	100.00
ท่านใช้บริการด้านการเงินและบัญชีบ่อยเพียงใด		
ไม่เกิน 2 วันต่อสัปดาห์	46	71.88
3 – 5 วันต่อสัปดาห์	18	28.13
6 – 7 วันต่อสัปดาห์	0	0
รวม	64	100.00

ตารางที่ 4 - 1 (ต่อ)

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ส่วนใหญ่ท่านติดต่อใช้บริการในวันใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
วันจันทร์	15	11.63
วันอังคาร	36	27.91
วันพุธ	16	12.40
วันพฤหัสบดี	19	14.73
วันศุกร์	43	33.33
รวม	129	100.00
ท่านติดต่อใช้บริการช่วงเวลาใด		
ระหว่างเวลา 8.30 – 12.00 น.	29	45.31
ระหว่างเวลา 13.00 – 16.30 น.	35	54.69
รวม	64	100.00

จากตารางที่ 4 – 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านการเงินและบัญชีเพื่อรับเงิน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 42.37 โดยส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านการเงินและบัญชี ไม่เกิน 2 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 71.88 ซึ่งโดยส่วนใหญ่มาติดต่อวันศุกร์ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และช่วงเวลาที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการระหว่างเวลา 13.00 – 16.30 น. จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 54.69 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 4 – 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ภาพรวม

คุณภาพการบริการ	\bar{x}	SD	แปลความหมาย	อันดับ
ด้านความเป็นรูปธรรม	3.72	.61	มาก	4
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.81	.65	มาก	2
ด้านการตอบสนอง	3.62	.64	มาก	5
ด้านความเชื่อมั่น	4.08	.64	มาก	1

ตารางที่ 4 – 2 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	\bar{x}	SD	แปล ความหมาย	อันดับ
ด้านความเอาใจใส่	3.78	.72	มาก	3
รวม	3.80	.58		

จากตารางที่ 4 – 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมมีความเหมาะสมของการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับ 1 ($\bar{x} = 4.08$, SD = .64) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 3.81$, SD = .65) ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{x} = 3.78$, SD = .72) ด้านการตอบสนอง ($\bar{x} = 3.62$, SD = .64) และด้านความเป็นรูปธรรม ($\bar{x} = 3.72$, SD = .61) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรม

ด้านความเป็นรูปธรรม	\bar{x}	SD	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยในการให้บริการด้านการเงินและบัญชี	3.70	.77	มาก	5
2. มีบริการติดเอกสาร/ประกาศต่าง ๆ ด้านการเงินและบัญชี	3.23	.92	ปานกลาง	6
3. สถานที่ให้บริการด้านการเงินและบัญชี สะอาดเรียบร้อย	3.72	.79	มาก	4
4. การแต่งกายของนักวิชาการเงินและบัญชีมีความเหมาะสม	3.75	.76	มาก	3
5. ท่าเลที่ตั้งในการให้บริการด้านการเงินและบัญชีมีความเหมาะสม	4.09	.73	มาก	1
6. ความเป็นระเบียบของงานการเงินและบัญชี	3.84	.70	มาก	2
รวม	3.72	.61	มาก	

จากตารางที่ 4 – 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรมภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$, $SD = .61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่าเลที่ตั้งในการให้บริการด้านการเงินและบัญชีมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.09$, $SD = .73$) รองลงมา คือ ความเป็นระเบียบของงานการเงินและบัญชี ($\bar{x} = 3.84$, $SD = .70$) การแต่งกายของนักวิชาการเงินและบัญชีมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.75$, $SD = .76$) สถานที่ให้บริการด้านการเงินและบัญชีสะอาดเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.72$, $SD = .79$) มีเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยในการให้บริการด้านการเงินและบัญชี ($\bar{x} = 3.70$, $SD = .77$) และมีบริการติดเอกสาร/ประกาศต่าง ๆ ด้านการเงินและบัญชี ($\bar{x} = 3.23$, $SD = .92$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	\bar{x}	SD	แปลความหมาย	อันดับ
1. ความผิดพลาดในการให้บริการด้านการเงินและบัญชีเกิดขึ้นน้อย	3.70	.77	มาก	5
2. สามารถช่วยแก้ไขปัญหาด้านการเงินและบัญชีที่เกิดขึ้นได้	3.88	.70	มาก	2
3. สามารถให้บริการด้านการเงินและบัญชีได้ตามเวลาที่กำหนดไว้	3.75	.76	มาก	4
4. สามารถให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีอย่างเหมาะสม	3.80	.74	มาก	3
5. สามารถให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีได้อย่างถูกต้อง	3.91	.73	มาก	1
รวม	3.81	.65	มาก	

จากตารางที่ 4 – 4 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความน่าเชื่อถือภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$, $SD = .65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานการเงินและบัญชีสามารถให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.91$, $SD = .73$) รองลงมา คือ งานการเงินและบัญชี

สามารถช่วยแก้ไขปัญหาด้านการเงินและบัญชีที่เกิดขึ้นได้ ($\bar{x} = 3.88$, $SD = .70$) งานการเงินและบัญชีสามารถให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีอย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 3.80$, $SD = .74$) งานการเงินและบัญชีสามารถให้บริการด้านการเงินและบัญชีได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{x} = 3.75$, $SD = .76$) และความผิดพลาดในการให้บริการด้านการเงินและบัญชีเกิดขึ้นน้อย ($\bar{x} = 3.70$, $SD = .77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	\bar{x}	SD	แปลความหมาย	อันดับ
1. มีจำนวนนักวิชาการเงินและบัญชีเพียงพอ	3.31	.96	ปานกลาง	5
2. งานการเงินและบัญชีให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างไม่ละเลย	3.66	.80	มาก	4
3. งานการเงินและบัญชีมีความพร้อมในการให้บริการ	3.69	.79	มาก	3
4. ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการด้านการเงินและบัญชีได้ง่าย	3.73	.67	มาก	1
5. มีความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชี	3.70	.68	มาก	2
รวม	3.62	.64	มาก	

จากตารางที่ 4 – 5 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนอง พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนองภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$, $SD = .64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการด้านการเงินและบัญชีได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.73$, $SD = .67$) รองลงมา คือ มีความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชี ($\bar{x} = 3.70$, $SD = .68$) งานการเงินและบัญชีมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.69$, $.79$) งานการเงินและบัญชีให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างไม่ละเลย ($\bar{x} = 3.66$, $SD = .80$) และมีจำนวนนักวิชาการเงินและบัญชีเพียงพอ ($\bar{x} = 3.31$, $SD = .96$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อมั่น

ด้านความเชื่อมั่น	\bar{x}	SD	แปล ความหมาย	อันดับ
1. นักวิชาการเงินและบัญชีมีความซื่อสัตย์	4.31	.69	มากที่สุด	1
2. นักวิชาการเงินและบัญชีมีความรู้ เหมาะสมกับการให้บริการ	4.19	.69	มาก	3
3. นักวิชาการเงินและบัญชีมีทักษะ เหมาะสมกับการให้บริการ	4.16	.82	มาก	4
4. นักวิชาการเงินและบัญชีมีความสามารถ เหมาะสมกับการให้บริการ	4.20	.74	มาก	2
5. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	3.95	.83	มาก	5
6. สามารถลดความกังวลของผู้ใช้บริการ ด้านการเงินและบัญชี	3.91	.75	มาก	6
7. สามารถลดความเสี่ยงของผู้ใช้บริการ ด้านการเงินและบัญชี	3.87	.70	มาก	7
รวม	4.08	.64	มาก	

จากตารางที่ 4 – 6 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อมั่นภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$, $SD = .64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักวิชาการเงินและบัญชีมีความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.31$, $SD = .69$) รองลงมา คือ นักวิชาการเงินและบัญชีมีความสามารถเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{x} = 4.20$, $SD = .74$) นักวิชาการเงินและบัญชีมีความรู้เหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{x} = 4.19$, $SD = .69$) นักวิชาการเงินและบัญชีมีทักษะเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{x} = 4.16$, $SD = .82$) ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ($\bar{x} = 3.95$, $SD = .83$) สามารถลดความกังวลของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชี ($\bar{x} = 3.91$, $SD = .75$) สามารถลดความเสี่ยงของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชี ($\bar{x} = 3.87$, $SD = .70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเอาใจใส่

ด้านความเอาใจใส่	\bar{x}	SD	แปล ความหมาย	อันดับ
1. งานการเงินและบัญชีมีความเป็นกันเองกับท่าน	3.89	.78	มาก	1
2. งานการเงินและบัญชีมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ท่านทราบ	3.86	.79	มาก	2
3. งานการเงินและบัญชีมีความเอาใจใส่ท่านรายบุคคล	3.77	.75	มาก	4
4. งานการเงินและบัญชีให้ความสำคัญกับท่าน	3.77	.79	มาก	4
5. งานการเงินและบัญชีให้คำปรึกษาตามความต้องการของท่าน	3.83	.77	มาก	3
6. งานการเงินและบัญชีดูแลท่านเปรียบเสมือนญาติ	3.58	.87	มาก	5
7. งานการเงินและบัญชีเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการ	3.77	.79	มาก	4
รวม	3.78	.72	มาก	

จากตารางที่ 4 – 7 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเอาใจใส่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเอาใจใส่ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$, $SD = .72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานการเงินและบัญชีมีความเป็นกันเองกับท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.89$, $SD = .78$) รองลงมา คือ งานการเงินและบัญชีมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ท่านทราบ ($\bar{x} = 3.86$, $SD = .79$) งานการเงินและบัญชีให้คำปรึกษาตามความต้องการของท่าน ($\bar{x} = 3.83$, $SD = .77$) งานการเงินและบัญชีให้ความสำคัญกับท่าน ($\bar{x} = 3.77$, $SD = .79$) งานการเงินและบัญชีเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการ ($\bar{x} = 3.77$, $SD = .79$) งานการเงินและบัญชีมีความเอาใจใส่ท่านรายบุคคล ($\bar{x} = 3.77$, $SD = .75$) และงานการเงินและบัญชีดูแลท่านเปรียบเสมือนญาติ ($\bar{x} = 3.58$, $SD = .87$)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ ประเภทการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่มาติดต่อใช้บริการ และช่วงเวลาติดต่อใช้บริการ โดยเก็บแบบสอบถาม จำนวน 64 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการด้านการรับเงิน ซึ่งความถี่ในการมาใช้บริการไม่เกิน 2 วันต่อสัปดาห์ ซึ่งวันที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการจะเป็นศุกร์ ในช่วงระยะเวลา 13.00 – 16.00 น.

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมมีความเหมาะสมของการให้บริการอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนอง ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านเป็นดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรม ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่าเลที่ตั้งในการให้บริการด้านการเงินและบัญชีมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สามารถให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.3 ด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการ

ตอบสนอง ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการด้านการเงินและบัญชีได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.4 ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อมั่นในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักวิชาการเงินและบัญชีมีความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.5 ด้านความเอาใจใส่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเอาใจใส่ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความเป็นกันเองกับท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของงานการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักวิชาการเงินและบัญชีของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความซื่อสัตย์ ความสามารถ ความรู้ ทักษะที่เหมาะสมกับการให้บริการทางการเงินและบัญชี ทำให้นักวิชาการเงินและบัญชีมีความน่าเชื่อถือในการให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีได้อย่างถูกต้อง และช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทนา ประสงค์กิจ (2552) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น มีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุด ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น พนักงานสามารถเก็บความลับของลูกค้าเป็นอย่างดีและมีกริยามารยาทที่สุภาพ ตลอดจนใช้น้ำเสียงหรือวาจาที่อ่อนโยนต่อลูกค้าเสมอ รวมถึงพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้เป็นอย่างดีและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และเมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรม ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทำเลที่ตั้งในการให้บริการด้านการเงินและบัญชีที่มีความเหมาะสม ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการแต่งกายของนักวิชาการเงินและบัญชีที่มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับดี โดยทางธนาคารได้เตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ใน

การให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย และระบบรักษาความปลอดภัยในการดูแลชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับบริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์สามารถให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีได้อย่างถูกต้อง และยังสามารถช่วยแก้ไขปัญหาพร้อมทั้งให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญชภา แจ่มเวชฉาย (2559) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานครในระดับดีมาก

3. ด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนอง ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เนื่องจากผู้ให้บริการด้านการเงินและบัญชีสามารถเข้ารับบริการด้านการเงินและบัญชีได้ง่าย นักวิชาการเงินและบัญชีมีความพร้อมและความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุวัฏ บรรลุทางธรรม (2554) และงานวิจัยของพนิดา เพชรรัตน์ (2556) สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการทางด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง

4. ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อมั่น ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีต้องมีความซื่อสัตย์ ความสามารถ ความรู้ ทักษะที่เหมาะสม และทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยข้อมูลไม่รั่วไหลเมื่อมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติสุข ครุฑเดชะ (2552) และงานวิจัยของ จันทนา ประสงค์กิจ (2552) สรุปได้ว่า การทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในการบริการดีมาก โดยพนักงานสามารถเก็บความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี รวมถึงพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ได้เป็นอย่างดี

5. ด้านความเอาใจใส่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเอาใจใส่ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งนี้เนื่องจากการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และให้คำปรึกษาตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี เนื่องผู้ให้บริการจดจำผู้รับบริการและข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับบริการได้ พร้อมทั้งรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะและความต้องการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการศึกษาคณาภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนอง ภาพรวมอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารกำหนดนโยบายการบริหารด้านทรัพยากรบุคคลที่ชัดเจน

2. จากผลการศึกษาคณาภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรม ภาพรวมอยู่ในอันดับรองสุดท้าย ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารจัดสถานที่ให้การติดต่อประสานงานต่าง ๆ ด้านการเงินและบัญชี

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากผลการศึกษาคณาภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนอง ภาพรวมอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรมีนักวิชาการเงินและบัญชีที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2. จากผลการศึกษาคณาภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรม ภาพรวมอยู่ในอันดับรองสุดท้าย ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรจัดสถานที่ให้ติดเอกสาร/ ประกาศต่าง ๆ ด้านการเงินและบัญชี เพื่อให้บุคลากรรับทราบข้อมูลข่าวสาร

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาประสิทธิภาพจากการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคของการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บรรณานุกรม

- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกษตรพันธ์ุ ชอบทำกิจ. (2546). *ประสิทธิภาพการบริหารงานบริการภาครัฐศึกษารณีสำนักรหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกษร ศรีกุล. (2549). *งานบัญชีและคุณสมบัติของผู้บริหารการเงินและบัญชี*. เข้าถึงได้จาก [http://www2.tsu.ac.th/health_sci/main/files_sec3/3112071212201212งานบัญชีและคุณสมบัติของผู้บริหารการเงินและบัญชี \(2549\).pdf](http://www2.tsu.ac.th/health_sci/main/files_sec3/3112071212201212งานบัญชีและคุณสมบัติของผู้บริหารการเงินและบัญชี (2549).pdf)
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์.(2555). *ความเป็นมา วิสัยทัศน์ พันธกิจ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.polsci-law.buu.ac.th/>
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2539). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. ในจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8 -15. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการไม่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จันทนา ประสงค์กิจ. (2552). *คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉบังอำเภอสัตหีบ จังหัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). *ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ*. เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true .
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐศรีรินทร์ สติวราทร. (2554). *คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอดุทธกรรมอมตะนครชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดารี สติตเสมากุล. (2558). *การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- มณีรัตน์ แดงอ่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติในการรับบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี กรณีศึกษา สำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย. เข้าถึงได้จาก <http://www.research.rmutt.ac.th/?p=2960>
- เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปพร ศรีจันเพชร. (2544). *ทฤษฎีการบัญชี*. (พิมพ์ครั้งที่ 9. ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ : ภาควิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2551). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: เกษตรศาสตร์.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์:ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร* ภายหลังการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา. งานนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ BTS ในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). *องค์การกับลูกจ้าง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พินดา เพชรรัตน์. (2556). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร* สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พิสนุ พงศ์ศรี. (2549). *วิจัยทางการศึกษาแนวคิดทฤษฎี*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เทียมผกาการพิมพ์.
- เพชรราวลัย วีระเดชะ. (2550). *คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอกคัลยกรรม โรงพยาบาลอานันทมหิดล ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่ได้รับรองคุณภาพมาตรฐาน HA*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสุขศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สมิต สัจฉกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุพัตรา สุภาพ. (2541). *สังคมวิทยา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา* แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

- ศิริวรรณ วุ่นจิณา. (2554). *ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิ์รับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน: กรณีศึกษา กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริรัตน์ สะหุณิล. (2556). *การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ซ์ชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2539). *สถิติพื้นฐาน*. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.
- ซ์ชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย. เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=9&bookID=1285&read=true&count=true
- สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา. (2560). *งานการเงินและบัญชี*. เข้าถึงได้จาก <http://pvnweb.dpt.go.th/chachoengsao/index.php/2017-12-25-09-20-40>
- สำนักงานชลประทานที่ 12. (2558). *หน้าที่และความรับผิดชอบของงานการเงินและบัญชี*. เข้าถึงได้จาก <http://www.rio12.go.th/management/หน้าที่และความรับผิดชอบของงานการเงินและบัญชี.html>
- อดิษฐ์ ครุฑเดชะ. (2552). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี 2) จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนุวัฏ บรรลุทางธรรม. (2554). *คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า [BTS] ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการตลาด, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Crosby, P. B. (1988). *Quality is Free*. New York: McGraw – Hill.
- Douglas, C. M. (2007). *Design and Analysis of Experiments* (6th ed.). New York: John Willey & Sons Inc.
- Gronroos, C. (1990). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3 – 17.
- Kotler, P (1997). *Marketing management: analysis, planning implementation and control*. (9 th ed). New Jersey: Asimmon &Schuster
- Kotler, P. (2010). *Marketing management (The Millennium ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P.& Armstrong, G. (2008). *Marketing: An introduction*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice – Hall.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). SERVQUAL: a multi – item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12 – 40.
- Pinar, M., Eser, Z., & Straser, S. (2010). Using Mystery Shopping to Compare the Service Quality of Banks in Turkey. *Services Marketing Quarterly*, 31(1), 1-26.
- Zeithaml, Parasuraman and Berry. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64, 12-40.

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานอธิการบดี กองบริหารการวิจัยและนวัตกรรม โทร. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๒
ที่ อว ๘๑๐๐/๐๑๓๑๖๒ วันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓
เรื่อง ขอส่งเอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

หนังสือรับภายใน	9
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์	
รับที่	COMPR
วันที่	๑๒ ก.พ. ๒๕๖๓
เวลา	๑๐.๑๓.๔.

เรียน คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

ตามที่นักวิจัยในหน่วยงานของท่าน ได้ยื่นเอกสารคำร้องเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา รหัสโครงการวิจัย Hu 142/2562 โครงการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมี นางสาวณิรัตน์ ข่ายพิลาป เป็นหัวหน้าโครงการวิจัย นั้น

บัดนี้ โครงการวิจัยดังกล่าว ได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว กองบริหารการวิจัยและนวัตกรรม ในฐานะผู้ประสานงาน จึงขอส่งเอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน ๑ ฉบับ (หมายเลขใบรับรองที่ ๒๓๗/๒๕๖๒) เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย และเอกสารเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยประทับตรารับรองเรียบร้อยแล้ว มายังท่าน เพื่อแจ้งนักวิจัยที่มีรายชื่อข้างต้น นำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงจากผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้งให้นักวิจัยทราบ จักขอบคุณยิ่ง

(นายเจนวิทย์ นवलแสง)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ชุดที่ ๒ กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

เรียนคณบดี

นางพนมทิพย์ นวลแสง
อำนวยการ (ค.ร.ช.นิติศาสตร์)

เรียนเวลา

1. รับเอกสารชี้แจง/ส่งมอบ
2. ให้คณบดี หรือ นักวิจัย และ
3. ออกรับมอบ

๑๒ ก.พ. ๒๕๖๓

12/2/63

นพ. นพ.วิทย์ นวลแสง

13/2/63

13/2/63



ที่ ๒๓๗/๒๕๖๒

เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการวิจัย

รหัสโครงการวิจัย : Hu 142/2562

โครงการวิจัยเรื่อง : คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

หัวหน้าโครงการวิจัย : นางสาวณิรัตน์ ข่ายพิลาป

หน่วยงานที่สังกัด : คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าว เป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ สวัสดิภาพ และไม่ก่อให้เกิดภัยอันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ (ดูตามเอกสารตรวจสอบ)

- | | |
|---|--|
| ๑. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ | ฉบับที่ ๒ วันที่ ๓๑ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓ |
| ๒. เอกสารโครงการวิจัยฉบับภาษาไทย | ฉบับที่ ๒ วันที่ ๓๑ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓ |
| ๓. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ ๑ วันที่ ๓๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ |
| ๔. เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ - วันที่ - เดือน - พ.ศ. - |
| ๕. เอกสารแสดงรายละเอียดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยซึ่งผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว หรือชุดที่ใช้เก็บข้อมูลจริงจากผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ ๒ วันที่ ๓๑ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓ |
| ๖. เอกสารอื่น ๆ (ถ้ามี) | ฉบับที่ - วันที่ - เดือน - พ.ศ. - |

วันที่รับรอง : วันที่ ๕ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

วันที่หมดอายุ : วันที่ ๔ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลงนาม

(นายเจนวิทย์ นวลแสง)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ชุดที่ ๒ (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย
(Participant Information Sheet)

รหัสโครงการวิจัย : HU 142 / 2562

ชื่อโครงการวิจัย : คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เรียน ผู้ร่วมโครงการวิจัย



BUU-IRB Approved

- 5 ก.พ. 2563

ข้าพเจ้า นางสาวณิรัตน์ ช่ายพิลาป ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมโครงการวิจัยคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และก่อนที่ท่านจะตกลงเข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ จึงขอเรียนให้ท่านทราบถึงรายละเอียดของโครงการวิจัยดังต่อไปนี้

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีประชากรของการวิจัยคือ กรรมการประจำคณะ อาจารย์ประจำ บุคลากรสายสนับสนุน คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ผู้วิจัยได้มีการอธิบายให้ผู้สมัครใจตอบแบบสอบถามได้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของงานวิจัยขึ้นนี้ว่าไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งพร้อมทั้งแจกกระดาษคำตอบให้กับผู้ตอบแบบสอบถามคนละ ๑ ใบ และผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้สามารถที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับเปลี่ยน หรือส่งเสริมคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยได้ตอบแบบสอบถามมานั้นจะถูกเก็บไว้เป็นความลับไม่มีการเปิดเผยข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม และการนำเสนอข้อมูลนั้นจะเป็นการนำเสนอในภาพรวมตามกรอบแนวคิดพร้อมทั้งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ส่วนข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่านของผู้วิจัยและเอกสารจะเก็บไว้ในตู้เอกสารเก็บไว้เป็นเวลา ๑ ปีหลังจากที่มีการเผยแพร่ผลการวิจัย จึงจะนำเอกสารไปทำลายหลังจากนั้น

หากท่านมีคำถามหรือข้อสงสัยประการใดสามารถติดต่อข้าพเจ้านางสาวณิรัตน์ ช่ายพิลาป ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี งานการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ โทร ๐๓๘ - ๐๑๒๓๖๙ ต่อ ๑๑๓ e-mail : tudtu๒๐๑@gmail.com ข้าพเจ้ายินดีตอบคำถามและข้อสงสัย

หมายเหตุ

(๑) เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Participant Information Sheet) ควรใช้ภาษาที่กระชับและมีเนื้อความที่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย

(๒) เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Participant Information Sheet) ให้แยกเป็นฉบับละฉบับกับเอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย (Consent Form)

(๓) กรณีผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยมีอายุตั้งแต่ ๑๒ ปี แต่ยังไม่เกิน ๑๘ ปี ให้ผู้วิจัยทำเอกสารชี้แจงสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย และบิดามารดา หรือผู้ปกครอง

(๔) กรณีผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยเป็นเด็กที่มีอายุตั้งแต่ ๗ ปี แต่ยังไม่เกิน ๑๒ ปี ให้ผู้วิจัยทำเอกสารชี้แจงด้วยวิธีการสื่อสารที่สามารถเข้าใจได้โดยง่ายสำหรับเด็กที่อ่านหนังสือได้ ทั้งนี้ ในกรณีที่เด็กไม่สามารถอ่านหนังสือได้ให้ผู้วิจัยอ่านให้ฟัง และจัดทำเอกสารชี้แจงสำหรับบิดา มารดา หรือผู้ปกครอง อีกฉบับหนึ่ง

(๕) กรณีผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยเป็นบุคคลไม่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง เช่น บุคคลที่มีอายุต่ำกว่า ๗ ปี บริบูรณ์ วิกลจริต ไม่มีสติสัมปชัญญะ เป็นต้น ให้ผู้วิจัยทำเอกสารชี้แจงเฉพาะ บิดามารดา หรือผู้ปกครอง หรือผู้อนุบาลเพื่อขอความยินยอม



BUU-IRB Approved

- 5 ก.พ. 2563



BUU-IRB Approved

- 5 ก.พ. 2563



เอกสารแสดงความยินยอม

ของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Consent Form)

รหัสโครงการวิจัย : HU 142/2562

(สำนักงานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นผู้ออกรหัสโครงการวิจัย)

โครงการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

วันที่..... เดือน..... พ.ศ

ก่อนที่จะลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายถึง
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย วิธีการวิจัย และรายละเอียดต่างๆ ตามที่ระบุในเอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วม
โครงการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ไว้แก่ข้าพเจ้า และข้าพเจ้าเข้าใจคำอธิบายดังกล่าวครบถ้วนเป็นอย่างดีแล้ว และผู้วิจัย
รับรองว่าจะตอบคำถามต่างๆ ที่ข้าพเจ้าสงสัยเกี่ยวกับการวิจัยนี้ด้วยความเต็มใจ และไม่ปิดบังซ่อนเร้นจน
ข้าพเจ้าพอใจ

ข้าพเจ้าเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ด้วยความสมัครใจ และมีสิทธิที่จะบอกเลิกการเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้
เมื่อใดก็ได้ การบอกเลิกการเข้าร่วมการวิจัยนั้นไม่มีผลกระทบต่อ การดำรงชีวิตของท่านแต่ในทางกลับกันได้รับ
ประโยชน์จากข้อมูลที่ท่านให้มา เพื่อที่จะนำกลับไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้าน
การเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

ผู้วิจัยรับรองว่าจะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับตัวข้าพเจ้าเป็นความลับ จะเปิดเผยได้เฉพาะในส่วนที่เป็นสรุป
ผลการวิจัย การเปิดเผยข้อมูลของข้าพเจ้าต่อหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต้องได้รับอนุญาตจากข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นแล้วมีความเข้าใจดีทุกประการและได้ลงนามในเอกสารแสดง ความ
ยินยอมนี้ด้วยความเต็มใจ

กรณีที่ข้าพเจ้าไม่สามารถอ่านหรือเขียนหนังสือได้ ผู้วิจัยได้อ่านข้อความในเอกสารแสดงความยินยอม
ให้แก่ข้าพเจ้าฟังจนเข้าใจดีแล้ว ข้าพเจ้าจึงลงนามหรือประทับลายนิ้วหัวแม่มือของข้าพเจ้าในเอกสารแสดงความ
ยินยอมนี้ด้วยความเต็มใจ

ลงนามผู้ยินยอม

(.....)

ลงนามพยาน

(.....)

หมายเหตุ กรณีที่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยให้ความยินยอมด้วยการประทับลายนิ้วหัวแม่มือ ขอให้พยานลงลายมือชื่อ
รับรองด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชีคณะรัฐศาสตร์และ
นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียง

1. ท่านใช้บริการประเภทใดของด้านการเงินและบัญชี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - รับเงิน ออกใบเสร็จรับเงิน รายงานเกี่ยวกับการเงินต่างๆ
 - บริการการเบิกเงิน อื่นๆ.....
2. ท่านใช้บริการด้านการเงินและบัญชีบ่อยเพียงใด
 - ไม่เกิน 2 วันต่อสัปดาห์ 3 - 5 วันต่อสัปดาห์
 - 6 - 7 วันต่อสัปดาห์
3. ส่วนใหญ่ท่านติดต่อใช้บริการในวันใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - วันจันทร์ วันอังคาร วันพุธ
 - วันพฤหัสบดี วันศุกร์
4. ท่านติดต่อใช้บริการช่วงเวลาใด
 - ระหว่างเวลา 8.30 - 12.00 น. ระหว่างเวลา 13.00 - 16.30 น.



BUU-IRB Approved

- 5 ก.พ. 2563



BUU-IRB Approved

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและ
บัญชีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด 5 ก.พ. 2563

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านความเป็นรูปธรรม					
1. มีเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยในการให้บริการด้านการเงินและบัญชี					
2. มีบริการติดเอกสาร/ประกาศต่างๆ ด้านการเงินและบัญชี					
3. สถานที่ให้บริการด้านการเงินและบัญชีสะอาดเรียบร้อย					
4. การแต่งกายของนักวิชาการเงินและบัญชีมีความเหมาะสม					
5. ท่าเลที่ตั้งในการให้บริการด้านการเงินและบัญชีมีความเหมาะสม					
6. ความเป็นระเบียบของงานการเงินและบัญชี					
ด้านความน่าเชื่อถือ					
1. ความผิดพลาดในการให้บริการด้านการเงินและบัญชีเกิดขึ้นน้อย					
2. สามารถช่วยแก้ไขปัญหาด้านการเงินและบัญชีที่เกิดขึ้นได้					
3. สามารถให้บริการด้านการเงินและบัญชีได้ตามเวลาที่กำหนดไว้					
4. สามารถให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีอย่างเหมาะสม					
5. สามารถให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีได้อย่างถูกต้อง					
ด้านการตอบสนอง					
1. มีจำนวนนักวิชาการเงินและบัญชีเพียงพอ					
2. งานการเงินและบัญชีให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างไม่ละเลย					
3. งานการเงินและบัญชีมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการด้านการเงินและบัญชีได้ง่าย					
5. มีความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชี					

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านความเชื่อมั่น					
1. นักวิชาการการเงินและบัญชีมีความซื่อสัตย์					
2. นักวิชาการการเงินและบัญชีมีความรู้เหมาะสมกับการให้บริการ					
3. นักวิชาการการเงินและบัญชีมีทักษะเหมาะสมกับการให้บริการ					
4. นักวิชาการการเงินและบัญชีมีความสามารถเหมาะสมกับการให้บริการ					
5. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ					
6. สามารถลดความกังวลของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชี					
7. สามารถลดความเสี่ยงของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชี					
ด้านความเอาใจใส่					
1. งานการเงินและบัญชีมีความเป็นกันเองกับท่าน					
2. งานการเงินและบัญชีมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ท่านทราบ					
3. งานการเงินและบัญชีมีความเอาใจใส่ท่านรายบุคคล					
4. งานการเงินและบัญชีให้ความสำคัญกับท่าน					
5. งานการเงินและบัญชีให้คำปรึกษาตามความต้องการของท่าน					
6. งานการเงินและบัญชีดูแลท่านเปรียบเสมือนญาติ					
7. งานการเงินและบัญชีเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการ					



BUU-IRB Approved

- 5 ก.พ. 2563