

**คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี  
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา**

**Service Quality of Financial and Accounting Operation of  
Political Science and Law, Burapha University**

มณีรัตน์ ข่ายพิลาป (Maneerat Khaipilap)<sup>1</sup>

ปรียาภัทร กันกา (Pariyapat Kanka)<sup>2</sup>

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Faculty of Political Science and Law, Burapha University

E-mail: tudtu220@gmail.com

Received: 23 September 2020

Revised: 16 October 2020

Accepted: 22 October 2020

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย 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 ด้านความเชื่อมั่นในการ

มนตรีรัตน์ ข่ายพิลาป และปรียาภัทร กันกา

ให้บริการด้านเงินและบัญชี 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

## บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Center) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพอใจและความเป็นอยู่ที่ดี การยกระดับคุณภาพการให้บริการของภาครัฐเป็นความพยายามอย่างหนึ่งที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการให้บริการขององค์กรภาครัฐ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมความเป็นเลิศในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยสร้างความรู้สึกร่วมแรงร่วมใจจากทุกๆ ฝ่ายในหน่วยงาน รวมทั้งองค์กรเอกชนในการร่วมคิดร่วมทำ ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ และร่วมรับผลประโยชน์

การให้บริการที่ถือเอาผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีปฏิบัติงานของหน่วยราชการในการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม

การทำงานของข้าราชการและพนักงานของรัฐในการให้บริการ โดยยึดหลักที่ว่า การบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐที่ดี มีประสิทธิภาพที่ผู้รับพึงพอใจ ต้องยึดถือเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด คือ การให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการ และส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้ร่วมกันคิด และเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ที่น่าประทับใจกับประชาชน ทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการและในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องมีลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานบริการแต่ละประเภท สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และมีวิธีการที่จะช่วยให้ผู้บริหารของหน่วยงานรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องการบริการของภาครัฐมักมีลักษณะผูกขาด และไม่มีการแข่งขันเหมือนกับภาคเอกชนประชาชนไม่มีทางเลือกในการรับบริการ แรงจูงใจในการบริการภาครัฐมีจำกัด แรงกดดันของประชาชนมีไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงบริการได้ดี การพัฒนาการบริการของรัฐจุดเน้นของการพัฒนา คือ บริการคุณภาพที่มีทั้งประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน ดังนั้นภาครัฐต้องกำหนดนโยบายส่งเสริมบริการเป็นสำคัญคอยติดตามผลและต้องคำนึงถึงผลการบริการมากกว่าคำนึงถึงขั้นตอนกระบวนการบริการ หรือรายงานของเจ้าหน้าที่แต่เพียงอย่างเดียว ในการให้การบริการแก่ประชาชนซึ่งเป็นบุคคลที่สำคัญยิ่ง ผู้บริหารควรให้ความสนใจแก่การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนมากที่สุด เพราะคุณภาพของการบริการเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาท้องถิ่น ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงวิธีการทำให้ประชาชนพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้ เอื้ออาทร ให้ความเคารพ ใช้ความละเอียดอ่อน มีหลักการตอบสนอง ไม่ปิดบัง ใจกว้าง ซื่อสัตย์ ต้อนรับดี มีส่วนร่วมและใส่ใจเสมอ สำนวญ ชื่นชม (สุพัตรา สุภาพ, 2541, หน้า 52) ภาครัฐมีบทบาทในการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน ถึงแม้ว่าจะมีการส่งเสริมผลักดันการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องก็ตาม ก็ยังมีเสียงวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนทั่วไป โดยส่วนใหญ่ว่าการบริการของภาครัฐยังมีคุณภาพไม่ดีพอ การให้บริการแก่ประชาชนที่ขาดประสิทธิผลและประสิทธิภาพอาจเนื่องมาจากกฎ ระเบียบ ขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันพฤติกรรมของผู้ให้บริการมีความไม่เหมาะสมต่อการให้บริการแก่ประชาชน ขาดจิตสำนึกในหน้าที่ หรือทรัพยากรที่สนับสนุนไม่มีคุณภาพ หรือมีไม่เพียงพอ หรือขาดความทันสมัย ไม่สามารถรองรับประชาชนผู้มาติดต่อได้ดี ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการตามความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพามีจุดมุ่งหมายที่จะแสวงหาและเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าตามแนวคิด ทฤษฎี เพื่อเป็นแนวทางประกอบการวิจัย ดังนี้

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

### ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่างๆ ดังนั้น การให้บริการจึงหมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือ ผู้มารับความสะดวก “การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) ในการที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไปมุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549)

การบริการนั้นเป็นกิจกรรมที่กระทำและปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำเพื่อเสนอขายและส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่ทำขึ้นรวมกับการขาย เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือจับต้องได้ และเป็นสิ่งที่สูญสลายได้ง่าย แต่สามารถที่จะนำมาซื้อขายกันได้ ซึ่งแต่ละองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูงไม่ว่าจะด้านกลยุทธ์ โปรแกรมที่นำเสนอ หรือโปรแกรมชั้นพิเศษ สุดท้ายแล้วผู้รับบริการจะเลือกใช้บริการนั้นก็คือการบริการหลังการขายซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต่างๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริการหลังการขายและเป็นตัวเลือกที่ดีในการเข้าใช้บริการ

จากการศึกษาความหมายของคำว่า การให้บริการ มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550) ให้ความหมายการบริการว่า เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้มาใช้บริการ การให้บริการได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ผู้มาใช้บริการได้รับความช่วยเหลือ จัดว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการถือว่าเป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

Gronroos (1990 อ้างถึงใน มณีรัตน์ แดงอ่อน, 2551) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากจับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

Kotler (2010) ได้อธิบายว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใดๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

จากความหมายข้างต้นจึงสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

### ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งที่สำคัญมากในงานด้านต่างๆ เพราะการบริการคือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่ส่งผลต่อผู้อื่น ไม่มีงานใดที่ปราศจากการบริการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานรัฐและหน่วยงานเอกชน การจะขายผลิตภัณฑ์หรือสินค้าต่างๆ ต้องมีการบริการรวมด้วย ยิ่งเป็นกิจการด้านการบริการตัวบริการก็คือสินค้า การขายที่ประสบความสำเร็จต้องมีการบริการที่ดี กิจการที่มีการขายจะอยู่ได้ต้องมี

## มณีรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา

“ขายซ้ำ” ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ได้ การบริการที่ดีสามารถรักษาลูกค้าเดิมและสามารถมีการขายซ้ำได้อีก และมีการแนะนำลูกค้ารายใหม่ตามมา ดังที่กล่าวว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพการบริการต้องทำพร้อมกันทั่วทั้งองค์กร” การพัฒนาการบริการเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันภายในองค์กร มิฉะนั้นอาจเสียโอกาสให้กับคู่แข่งชั้นหรืออาจจะเสียลูกค้าไปได้

### 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 การบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ดังนั้น ผู้ให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียวในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่เพียงเท่านั้นผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บเอาไว้ได้ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการมีไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทัน หรือในบางกรณีก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์ (2535) กล่าวว่า ลักษณะงานให้บริการมีดังต่อไปนี้

1. การบริการเป็นงานที่มีการบริโภคและผลิตเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่สามารถระบุความต้องการที่แน่นอนได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้มารับบริการ
2. การบริการเป็นงานที่ไม่สามารถกำหนดงานไว้ล่วงหน้าได้ การมารับบริการหรือไม่ มารับบริการขึ้นอยู่กับเจตนาของผู้มารับบริการ การกำหนดงานล่วงหน้าไม่สามารถทำได้ นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็น
3. การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) กล่าวว่า ลักษณะการบริการ (Service) มีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้า (Goods) ซึ่งจำแนกได้ 7 ประการ ดังนี้

1. การบริการส่วนใหญ่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) งานบริการนั้นไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่างเหมือนสินค้าประเภทอื่น จึงจับต้องไม่ได้และไม่สามารถทดลองใช้ก่อนที่จะซื้อได้ การตัดสินใจใช้บริการขึ้นอยู่กับคำบอกเล่า เจตคติ ความรู้สึกนึกคิด และประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการเป็นสำคัญ

2. การบริการมีความไม่แน่นอน (Heterogeneity) การบริการไม่มีความแน่นอน เนื่องจากลักษณะการบริการที่ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการที่เป็น “มนุษย์” ซึ่งปกติมีพฤติกรรมที่ไม่แน่นอนอยู่แล้วซึ่งผลมาจากบุคลิก อารมณ์ สภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ อีกมากมาย ในองค์กรหนึ่งอาจมีพนักงานหลายคนในการให้บริการ ซึ่งแต่ละคนอาจมีบริการไม่เหมือนกัน เช่น การแก้ไขปัญหาที่ต่างกัน วิธีการพูด หรือแม้แต่งานให้บริการคนเดียวกันแต่เมื่อให้บริการต่างเรื่อง ต่างเวลาอาจมีการบริการที่ไม่เหมือนกันออกไป ซึ่งเมื่อเทียบกับสินค้าเห็นได้ว่าจะสามารถกำหนดลักษณะของสินค้าให้เหมือนกันทุกประการไม่ว่าจะซื้อสินค้าจากที่ใดก็ตาม

3. การบริการเก็บรักษาไม่ได้ (Perish ability) การบริการอะไรก็ตามหากไม่มีผู้มารับบริการในระยะเวลาที่กำหนด หรือสถานที่ที่กำหนดไว้จะทำให้การบริการที่เตรียมไว้นั้นเกิดความสูญเปล่าได้

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมระหว่างผู้มารับบริการกับผู้ให้บริการในระยะเวลาหนึ่ง และสถานที่แห่งหนึ่ง และเมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนดก็ไม่สามารถเอื้ออำนวยต่อการบริการได้และผู้ให้บริการก็ไม่สามารถนำบริการติดตัวไปได้ หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การบริการเปรียบเสมือน “การให้เช่า” ไม่ใช่ “การขาย”

5. การบริการต้องอาศัย “มนุษย์” เป็นหลัก เนื่องจากผู้มาขอรับบริการเป็น “มนุษย์” เช่นเดียวกันเกิดมาพร้อมความต้องการที่ไม่สิ้นสุดและมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา กระทั่งความรู้สึกหรืออารมณ์ต่างๆ ที่เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้น สิ่งที่ทำให้เข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “มนุษย์” ได้ดีที่สุดคือ “มนุษย์” ดันกันเอง

6. องค์ประกอบของคุณภาพบริการต้องอาศัยปัจจัยต่อไปนี้ ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีสภาพดี สถานที่ให้บริการ สภาพแวดล้อมดี และสามารถบอกได้ว่าการไปใช้บริการสถานที่นั้นคืออะไร ขึ้นอยู่กับ การให้บริการของพนักงานบริการแห่งนั้น ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการด้วยความรวดเร็ว พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส และต้อนรับด้วยคำสุภาพ ถึงแม้ว่าองค์ประกอบดังกล่าวอาจจะไม่ดี แต่หากการให้บริการด้านอื่นดีก็ทำให้ความรู้สึกของผู้มารับบริการดีขึ้นด้วยและยังช่วยส่งเสริมระดับคุณภาพการให้บริการที่สูงขึ้นของสถานที่แห่งนั้น

7. การบริการมักต้องให้ผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือการบริโภค หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

จากความหมายลักษณะการบริการที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความแน่นอนที่ไม่แน่นอน การบริการที่ดีต้องอาศัยมนุษย์เป็นหลักเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้ทันท่วงที และการบริการต่างๆ เช่น การดูแลลูกค้าอย่างทั่วถึง การบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ การให้คำปรึกษา เสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับประโยชน์ของลูกค้าที่พึงจะได้รับเพื่อการตัดสินใจของลูกค้า รวมถึงการมีทัศนคติที่ดีของเจ้าหน้าที่ทุกคน เป็นต้น

## มณิรัตน์ ข่ายพิลาป และปรียาภัทร กันกา

### หลักการที่ดีการบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความความคิดเห็นไว้หลายๆ ด้าน

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

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง การบริการที่มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะการบริการที่บังคับให้ประชาชนมาใช้บริการ เช่น การชำระภาษีที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ถูกต้อง

2. ความเพียงพอ หมายถึง การบริการที่มีปริมาณคนที่เพียงพอต่อการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ และไม่ควรมีการรอเพื่อขอรับบริการ

3. ความเท่าเทียม ทัวถึง ไม่มีอภิสิทธิ์ ไม่มีข้อยกเว้น หมายถึง การบริการต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่ม ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเหมือนกัน ได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีอภิสิทธิ์หรือข้อยกเว้นใดๆ

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้มารับบริการต้องได้รับความสะดวก หมายถึง สามารถใช้บริการ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้มารับบริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการ -รับบริการเพียงจุดเดียว (One –Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ หมายถึง การบริการควรมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบที่กำหนดไว้ใน การให้บริการที่แน่นอน การคาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการได้เสมอ และมีโอกาสในการผิดพลาดน้อยมาก

5. ความมีมาตรฐานทางวิชาการหรือทางเทคนิค หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญทางวิชาการหรือทางเทคนิค เช่น เศรษฐกิจ การเงินและการบัญชี กฎหมาย การแพทย์ ฯลฯ บริการดังกล่าวจะมีคุณภาพที่ดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม หมายถึง การบริการของหน่วยงานรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการจะต้องมีค่าบริการที่มีต้นทุนการให้บริการต่ำ และต้องมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่ต้องอาศัยองค์ประกอบต่างๆ โดยการบริการที่ดีนั้นต้องปฏิบัติตามกฎหมาย มีบุคลากรเพียงพอ มีความเท่าเทียม ไม่มีอภิสิทธิ์หรือข้อยกเว้น ในการให้บริการจะต้องให้ความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของการบริการทุกองค์ประกอบ เพื่อให้การบริการนั้นมีคุณภาพ หากองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งบกพร่องย่อมส่งผลกระทบให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร หรือเกิดล้มเหลวได้

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

### ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพการบริการ เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากการให้บริการที่ดีเยี่ยมส่งผลให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจถึงคุณภาพการบริการ คณะผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายดังนี้

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

Gronroos (1990) ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ 1. คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) ซึ่งเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้มารับบริการได้รับจากการบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) 2. คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) คือ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินบริการนั่นเอง

วีระพงษ์ เณติมจิระรัตน์ (2542, หน้า 14) ให้ความหมายของคุณภาพของบริการ (Service quality) ดังนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการลูกค้า
  2. ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
  3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับการบริการไปแล้ว
- และยังอธิบายเป็นเอกสารนำเสนอถึงการสร้างคุณภาพในองค์กรการบริการ ดังนี้

1. การบริการ (Service) คือ งานบริการ/ การบริการ เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ “Service is a result of a process or an activity”

2. “องค์กรบริการ” คืออย่างไร องค์กรใดๆ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อ
  - 2.1 การให้บริการแก่ลูกค้าเป็นส่วนใหญ่
  - 2.2 รายได้ส่วนใหญ่ มาจากค่าการบริการ/ ค่าธรรมเนียม
  - 2.3 ต้องมีลูกค้ามาสัมผัสโดยตรงกับงานบริการ/ กิจกรรม
3. องค์ประกอบของการบริการที่ดีเป็นอย่างไร

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทักษะที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า บริการที่สอดคล้องตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

## มณิรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา

### องค์ประกอบและเครื่องมือการวัดคุณภาพบริการ

เกษตรพันธุ์ ชอบทำกิจ (2546) กล่าวว่า สภาพความเป็นจริงที่ว่าประเทศไทยเป็นที่ยอมรับของต่างประเทศว่า ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจการท่องเที่ยว แต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในองค์กรของรัฐหลายแห่ง ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ไม่ใช่เป็นเรื่องขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ หรือขาดแคลนบุคลากร แต่ที่แตกต่างกันคือ พฤติกรรมของการบริการ โดย “บริการที่ดี” คือ การให้สิ่งดีแก่ผู้มาใช้บริการ เมื่อประชาชนมาใช้บริการจากองค์กร สิ่งที่ต้องการคือ รวดเร็ว ความถูกต้อง ความอบอุ่น ความสำคัญ ความสะดวกสบาย ไม่ตรีจิต มิตรภาพ ส่วน “คุณภาพการบริการ” ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจการเงิน การท่องเที่ยว โรงแรมธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุขต่างเอาแพ้ - ชนะกันที่การให้ความสำคัญ ความอบอุ่นความสะดวกสบายใจแก่ลูกค้า หรือผู้มารับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ 1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้จริงถูกต้องแม่นยำในงาน 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. การให้บริการที่ปลอดภัย (Safety)

Ziethaml, Parasuraman and Berry (2013) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานสภาพแวดล้อม และการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่างๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า งานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. ด้านการตอบสนอง (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วที่มีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับ

ให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

#### ลักษณะของคุณภาพการบริการที่ดี

คุณภาพการบริการเป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริการที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ที่มารับการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้นๆ และได้มีนักวิชาการหลายท่านกำหนดลักษณะสำคัญที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ดังนี้

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพการบริการในสายตาผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบ การคาดหวังและการรับรู้ที่ได้จากการบริการที่ประสบความสำเร็จต้องสามารถจำแนกลักษณะของคุณภาพการบริการซึ่งประกอบด้วย 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การปฏิบัติงานให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาด และการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุไว้

2. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การบริการที่มีความเต็มใจและความพร้อมของพนักงานในการบริการอย่างรวดเร็วโดยลูกค้าไม่ต้องรอกคอย

3. ความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีความรู้ ทักษะในการบริการ เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อและเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวกไม่ซับซ้อนเกินไป

5. อริยาบถ (Courtesy) หมายถึง การแสดงความสุภาพต่อผู้มารับบริการ และการให้การบริการต้อนรับที่เหมาะสมมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารข้อมูล ซึ่งแจ่มชัดและลักษณะงานบริการให้ลูกค้าเข้าใจได้โดยง่าย

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ชื่อเสียงขององค์กรควรมีความซื่อสัตย์ และคุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือได้

## มณิรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา

8. ความมั่นคง (Security) หมายถึง การบริการที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและข้อสงสัยที่ไม่มั่นใจ

9. การเอาใจใส่ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่เข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการทุกคน

10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมให้บริการ และการจัดสถานที่บริการที่สวยงาม สะอาด รวมทั้งบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

Kotler (1997) กล่าวว่า iva ว่าคุณลักษณะของคุณภาพการบริการประกอบด้วย ลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เนื่องจากเป็นผลของการบริการผู้ใช้บริการจะจำเฉพาะส่วนที่ตรงกับอวัยวะตัวเอง เก็บเป็นความทรงจำไว้ในรูปแบบประสบการณ์ทำให้ไม่สามารถเก็บการบริการที่ไม่ได้ใช้ไว้ภายหลังได้ ไม่สามารถจดทะเบียนลิขสิทธิ์และยากที่จะแสดงผลออกมาในรูปแบบของผลงาน ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีการเตรียมสิ่งต่างๆ เพื่อให้การประเมินคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้รับบริการพอใจ และตัดสินใจในการรับบริการ

2. การไม่สามารถถูกแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) เนื่องจากการบริการจะต้องเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการทันทีทำให้

3. ความไม่คงเส้นคงวา (Heterogeneity) การบริการมีความแตกต่างกันในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง ทำให้ยากแก่การกำหนดมาตรฐาน หรือควบคุมคุณภาพการบริการ การเปลี่ยนแปลง ไม่เปลี่ยนผู้ให้บริการ หรือเปลี่ยนเวลา สถานที่ ทำให้ความสม่ำเสมอ (Consistency) เกิดขึ้นได้ยาก เช่น การมารับการตรวจแพทย์คนเดียว ความเข้าใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละคนก็มีความแตกต่างกัน หรือไม่ผู้ให้บริการคนเดียวกับการมารับบริการต่างครั้งกัน ความพึงพอใจแต่ละครั้งก็ต่างกัน

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการจะสูญเสียด้านไม่มีผู้มารับบริการ ทำให้มีการวางแผนลำบาก อาจจะทำให้เกิดปัญหาการบริการไม่ทันในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากและในทางกลับกันพนักงานกลับว่างงานในช่วงที่มีผู้มารับบริการน้อย

ดังนั้นลักษณะของบริการที่ดี เป็นคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่ส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีขึ้นทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ เช่น อรรถาธิบายที่ดีของผู้ให้บริการ ความถูกต้อง ความสุภาพน่ารัก ความเต็มใจและความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วยแก้ไขปัญหาคที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์ สุจริต การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

### เกณฑ์พิจารณาและการประเมินคุณภาพการบริการ

ในปัจจุบันผู้มารับบริการถูกวางให้เป็นศูนย์กลางของการให้บริการ การวัดคุณภาพการบริการจึงต้องวัดจากตัวผู้มารับบริการซึ่งก็คือการวัดช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคาดหวังที่มีก่อนที่จะใช้บริการและความรู้สึกที่รับรู้ได้หลังจากใช้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่าไว้ว่า ในการวัดคุณภาพการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงอำนวยความสะดวก ซึ่งได้แก่ บุคลากร อุปกรณ์ สถานที่ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้รับการดูแล ห่วงใยและความตั้งใจของผู้ให้บริการ การบริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการบริการที่ชัดเจนขึ้น

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการบริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ การบริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของการบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ความเชื่อมั่นในบริการ (Assurance) หมายถึง การสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องแสดงถึงทักษะความรู้สามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความ นุ่มนวล สุภาพ กิริยามารยาทที่ดีในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

4. ความตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง การแสดงถึงความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ โดยตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างทันท่วงที ผู้มาใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และสะดวกรวดเร็วจากการใช้บริการรวมถึงจะต้องมีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง

5. ความเอาใจใส่ในบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้บริการแต่ละคน

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1988) วิจัยเกี่ยวกับปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้า พบว่า เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ประกอบด้วย 5 ประการ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน อยู่รอบๆ ในการให้บริการโดยสามารถประเมินได้ 2 ส่วนคือ

1.1 เน้นที่อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น ชั้นวางของ โต๊ะให้บริการ เก้าอี้ นั่งรอ ป้ายหรือสัญลักษณ์ชี้แจงบอกกล่าว ฯลฯ

## มณิรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา

1.2 เน้นที่พนักงาน และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายพนักงาน อุปกรณ์ทันสมัย สามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้ง่าย พนักงานองค์กรมีความสุข เรียบร้อย สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีสอดคล้องกับการให้บริการขององค์กร

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการมีถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสม่ำเสมอ โดยการประเมินที่ใช้ ได้แก่

2.1 ให้บริการตามที่สัญญาไว้

2.2 เมื่อเกิดปัญหาสามารถแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา

2.3 ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่ครั้งแรก

2.4 ให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญาไว้

2.5 ไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว พร้อมให้บริการเสมอสะท้อนถึงการเตรียมการขององค์กรในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

3.1 พนักงานได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบว่า จะได้รับบริการเมื่อใด

3.2 พนักงานมีความพร้อมในการที่จะให้บริการได้ทันที

3.3 พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้มารับบริการ

3.4 พนักงานไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้มารับบริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ทักษะ ความซื่อสัตย์ ความสามารถและสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มารับบริการ โดยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

4.1 ความสามารถของพนักงาน หมายถึง ความรู้ และทักษะในงานบริการของพนักงาน เพื่อสร้างความเชื่อถือ และความมั่นใจมาสู่ผู้มารับบริการ

4.2 มารยาทของพนักงานที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยพนักงานต้องสุภาพและมีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลรวมถึงทรัพย์สินของผู้มารับบริการ

4.3 ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการพนักงานต้องทำให้เกิดความรู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตราย ความกังวล และความเลื่อมใส เมื่อมาใช้บริการประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อผู้มารับบริการทุกครั้งที่มาใช้บริการ พนักงานให้บริการโดยแสดงออกให้รู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ รู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ พนักงานมีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของผู้มารับบริการ

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจและให้บริการแก่ผู้มารับบริการแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน ประเด็นที่ใช้การประเมิน ได้แก่

5.1 ความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการเป็นรายบุคคล

5.2 เปิดให้บริการในช่วงเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการ

5.3 ให้ความสนใจแก่ผู้มารับบริการรายบุคคล

5.4 ยึดหลักความสนใจของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ

5.5 พนักงานเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้ใช้บริการ

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ประการนี้ ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการในองค์กรต่างๆ มากมาย เพื่อที่จะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพ การบริการในมุมมองของผู้รับบริการ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

#### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ

ประเทศไทยหรือหน่วยงานภาครัฐของไทย ได้นำเอาเครื่องมือทางการจัดการ (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) การให้บริการ กล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานหน่วยงานรัฐ โดยเฉพาะงานที่ต้องมีการติดต่อกับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการมีนักวิชาการหลายท่านให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ได้แก่

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ (2540 อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุ่นจิรา, 2554) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีที่สุดคือการช่วยเหลือเกื้อกูล อำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการเพื่อให้เกิดความพอใจต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานต้องให้ความร่วมมือในการพัฒนา ปรับปรุงการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค โดยกล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค ทั้งนี้อาจจะต้องลดขั้นตอน ลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะคือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียวโดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

## มณิรัตน์ ช่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic service) การให้บริการโดยเครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอในการอำนวยความสะดวก ประหยัดคน เวลา ซึ่งจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานสำหรับลักษณะการบริการที่ดีทำให้ประชาชนประทับใจ นอกจากนี้ตัวพนักงานที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วการบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องดีด้วย ปรัชญา เวสารัชช์ (2523) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่พึงพอใจแก่สังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความได้ยาก แต่สามารถกล่าวได้กว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจคือ

1.1 การให้บริการที่มีความเท่าเทียมกัน

1.2 การให้บริการในช่วงเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3 การให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณ หมายถึง ให้บริการโดยไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 การให้บริการโดยมีการปรับปรุง พัฒนาและความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยซึ่งทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน ต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองตอบความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

### แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี

#### ความหมายและความสำคัญ

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

งานบัญชี หมายถึง การจดบันทึกรายละเอียดเงินในบัญชี ทะเบียนต่างๆ และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง หรือการบันทึกความทรงจำทุกขั้นตอน ตั้งแต่การได้มา การรับ - การจ่ายและการรายงาน ตลอดจนเอกสารหลักฐานต่างๆ รวมทั้งการเก็บรักษาสมุดบัญชี และทะเบียนเอกสารที่เกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้หลักฐานที่แสดงการรับจ่ายเงินของหน่วยงานย่อยให้ถือเป็นเอกสารประกอบรายการบัญชี ซึ่งโดยปกติประกอบด้วยกลุ่มบัญชีใบเบิกเงินเพื่อจ่ายในราชการ เป็นเอกสารแสดงการรับเงินงบประมาณ ต้นข้าวหรือสำเนาใบเสร็จรับเงิน เป็นเอกสารแสดงการรับเงินรายได้และเงินแผ่นดิน (เกษร ศรีกุล, 2549)

สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย (เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปพร ศรีจันเพชร, 2544) ได้ให้คำนิยามของการบัญชีดังนี้

การบัญชี คือ ศิลปะ ของการเก็บรวบรวม บันทึก จำแนก และทำสรุปข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจในรูปตัวเอง ผลงานขั้นสุดท้ายของการบัญชี คือ การให้ข้อมูลทางการเงินซึ่งเป็นประโยชน์แก่บุคคลหลายฝ่ายและผู้สนใจในกิจกรรมของกิจการการบัญชี เป็นงานบริการอย่างหนึ่ง โดยทำหน้าที่เสนอตัวเลขทางการเงินของกิจการเพื่อใช้ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ กิจการสามารถเสนอตัวเลขทางการเงินและข้อมูลทางการเงิน ในรูปของงบการเงิน ซึ่งรวมถึง งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด งบแสดงการเปลี่ยนแปลงในส่วนของผู้ถือหุ้น และหมายเหตุประกอบงบการเงิน เพื่อให้ผู้ใช้งบการเงินทราบถึงฐานะทางการเงินผลการดำเนินงานและกระแสเงินสดของกิจการ

สำหรับคุณสมบัติของการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี งานการเงินและบัญชีเป็นงานให้บริการ และเป็นงานที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ บุคคลที่จะเป็นเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับเงินและบัญชีนั้น จะต้องมีความรู้หลายประการประกอบกัน

### 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 และรายงานทางการเงินต่างๆ เพื่อให้รายการทางบัญชีและงบการเงินมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา เป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

5. ศึกษา ตรวจสอบ ดำเนินการจัดทำบัญชีพนักงานระหว่างก่อสร้าง บัญชีงานระหว่างก่อสร้าง บัญชีสินทรัพย์ โครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้ศูนย์ต้นทุน (หน่วยงานเจ้าของงบประมาณ) มีบัญชีสินทรัพย์ถาวร ที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน

## มณิรัตน์ ช่ายพิลาป และปรียาภัทร กันกา

6. จัดทำต้นทุนผลผลิต เพื่อให้ได้ข้อมูลต้นทุนที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน สามารถใช้เป็นเครื่องมือทางด้านการเงินที่สำคัญสำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจบริหารการดำเนินงานของหน่วยงาน และนำไปสู่ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

7. ตรวจสอบการบันทึกรายงานงบประมาณในระบบการบริหารเงินงบประมาณและกันเงินไว้เบิกเหลืออมปี (BIS) เพื่อให้การใช้จ่ายเงินเป็นไปตามแผนงาน/ โครงการ ไม่เกินกว่าวงเงินที่ได้รับอนุมัติ และใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการติดตามใช้จ่ายเงินงบประมาณ

8. ควบคุม ดูแล และดำเนินการลงทะเบียนการบริหารเงินทศรองราชการ เงินยืมราชการ การใช้จ่ายบัตรเครดิตราชการ เร่งรัด ติดตามการชดใช้เงินยืมทศรองราชการ เพื่อให้ถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบที่กระทรวงการคลังกำหนด

9. ควบคุม ดูแล ดำเนินการจัดเก็บเงิน และจัดทำรายงานเงินรายได้ค่าน้ำชลประทาน เพื่อนำส่งกองทุนหมุนเวียนเพื่อการชลประทาน ได้ตามเป้าหมายเป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

10. รวบรวม ตรวจสอบ ดำเนินการจัดทำรายการเงินงบประมาณการขอกันเงินไว้เบิกเหลืออมปี และขอขยายเวลาเบิกจ่ายเงินงบประมาณในระบบ GFMS รวมทั้งขอเปลี่ยนแปลงรายการเงินกันไว้เบิกเหลืออมปีและขยายเวลาเบิกจ่ายเงิน เพื่อให้หน่วยงาน (เจ้าของงาน/ งบประมาณ) มีเงินสำรองไว้เบิกเหลืออมปี และขยายเวลาเบิกจ่ายเงินงบประมาณได้ครบถ้วน ถูกต้อง ตามระยะเวลาที่กำหนด

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

12. ศึกษา วิเคราะห์ กระบวนการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เพื่อจัดวางระบบควบคุมภายใน ป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

13. ดำเนินการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพด้านการเงินและบัญชี

14. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

## ข้อมูลทั่วไปคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

### ความเป็นมา

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ได้รับการก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2517 ได้มีการจัดตั้งภาควิชารัฐศาสตร์ ภายใต้อคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน (มศว.บางแสน) ซึ่งเป็นปีเดียวกันกับที่มหาวิทยาลัยวิชาการศึกษางานแสน ได้รับการยกฐานะให้เป็น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ต่อมา พ.ศ. 2533 มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน ได้รับการยกฐานะเป็น มหาวิทยาลัยบูรพา ภาควิชารัฐศาสตร์ จึงอยู่ภายใต้อคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สำหรับภาควิชานิติศาสตร์ ได้ถูกจัดตั้งขึ้นในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใน พ.ศ. 2544 ใน พ.ศ. 2550 มหาวิทยาลัย

บูรพา 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

### **การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี**

#### **ลักษณะงานโดยทั่วไป**

ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีที่ต้องใช้ความรู้พื้นฐานระดับปริญญา ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการเงิน การงบประมาณ การบัญชีทั่วไป ของส่วนราชการ การวิเคราะห์งบประมาณ การวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและบัญชี ตรวจสอบความถูกต้องของผู้ลงบัญชีเงินสด บัญชีเงินฝากธนาคาร และบัญชีแยกประเภท และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

#### **หน้าที่ความรับผิดชอบ**

ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีที่ยากพอสมควร โดยมีคู่มือหรือแนวปฏิบัติ หรือคำสั่งอย่างกว้าง ๆ และอยู่ภายใต้การกำกับตรวจสอบเฉพาะกรณีที่เป็น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

#### **ลักษณะงานที่ปฏิบัติ**

ปฏิบัติงานที่ยากพอสมควรเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี โดยปฏิบัติหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เช่น จัดทำฎีกา ตรวจสอบการตั้งฎีกาเบิกจ่ายในหมวดต่าง ๆ ตรวจสอบความถูกต้องของบัญชีเงินสด เงินฝากธนาคาร บัญชีแยกประเภท จัดทำรายงานเงินรายจ่ายตามงบประมาณประจำเดือน จัดทำประมาณการรายได้ รายจ่ายประจำปี พร้อมทั้งจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ดำเนินการเกี่ยวกับงานขอโอนและการขอเปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณ ประเมินผล และติดตามผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณรายจ่าย และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง (ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยบูรพา, 2555)

### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

อดิษฐ์ ครุฑเดชะ (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี 2) จังหวัดชลบุรีพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี 2) จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่เกณฑ์ดีมาก โดยด้านการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการบริการดีมาก พบว่า พนักงานสามารถเก็บความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดีและมีกิริยามารยาทที่สุภาพ ตลอดจนใช้น้ำเสียง วาจาที่อ่อนโยนต่อลูกค้าเสมอ รวมถึงพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้เป็นอย่างดี และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ

## มณีรัตน์ ช่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา

หน้าของลูกค้าได้ดี ปัจจัยทางด้านอาชีพ ระดับการศึกษาและช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยทางด้านเพศ อายุและรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

เบญจภา แจ็งเวชฉาย (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

จันทนา ประสงค์กิจ (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย แหลมฉบังอำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉบัง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ต่อเดือน ประเภทของการใช้บริการ และช่วงเวลาในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉบัง จำนวน 400 คน สถิติการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพการบริการด้านการทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นมีเกณฑ์ในการบริการดีมากที่สุด โดยพบว่า พนักงานสามารถเก็บความลับของลูกค้าเป็นอย่างดีและมีกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อย ตลอดจนการใช้น้ำเสียง วาจาที่อ่อนโยนต่อลูกค้า รวมถึงพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้เป็นอย่างดีและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของลูกค้าได้ ปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีคุณภาพการบริการแก่ประชาชนของธนาคารฯ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และงานวิจัยมีข้อเสนอแนะให้ธนาคารควรมีนโยบายจัดสรรพื้นที่สำหรับที่จอดรถและสถานีที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอกับปริมาณลูกค้าที่มาติดต่อขอรับบริการ ตลอดจนส่งเสริมหรือสร้างทัศนคติที่ดีในงานบริหารจัดการ เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงควรจัดสรรอัตรากำลังคนให้เพียงพอกับความปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปตามนโยบายที่ทางธนาคารตั้งไว้ และส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร คุณภาพการบริการ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการตอบคำถามหรือแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

อนุวัฏ บรรลุทางธรรม (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลจากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ทางด้าน ความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจลูกค้า สิ่งที่มองเห็นและสัมผัสได้ และการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง ผู้ใช้บริการที่มีเพศ สถานภาพทางครอบครัว การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการ บริการ และคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่ แตกต่างกัน รับรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอาชีพ และสถานภาพครอบครัว

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี อากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือการไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้มารับ บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และความเห็นอกเห็นใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการ ทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถรวมพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2 คิดเป็นร้อยละ 77.00

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดีและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารและด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ พฤติกรรมของผู้มารับบริการจากธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวฬ่อจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้มารับ บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทฝาก-ถอน โดยมีความถี่ในการมารับบริการเดือนละ 2-3 ครั้ง ซึ่งวันที่ มาใช้บริการส่วนใหญ่คือวันจันทร์-วันศุกร์ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือระหว่าง 13.01 – 16.30 น. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้มารับบริการจากธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ มีอาชีพ และความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวฬ่อ มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วันที่มา คิดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

Pinar, Eser and Straser (2010) ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของธนาคารในประเทศตุรกีโดยใช้ Mystery Shopper ในการกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน การสำรวจนี้เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารรูปแบบต่าง ๆ (ธนาคารของรัฐ เอกชน และต่างประเทศ) เพื่อระบุส่วนที่ให้บริการที่ดีและส่วนที่ ควรแก้ไขจากการสำรวจ 351 กรณี โดยให้นักศึกษาเป็น Mystery Shopper ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่า

## มณิรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา

คุณภาพการบริการของธนาคารทั้งหมดเป็นที่ยอมรับได้ จากภาพรวมแล้วธนาคารสามารถให้บริการได้ค่อนข้างดีในการบริการส่วนใหญ่ ยกเว้นส่วนของการสร้างความเป็นมิตรในการต้อนรับ และการปิดการทำงาน จากการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารทั้งสามรูปแบบคุณภาพการให้บริการของธนาคารรัฐไม่ดีเท่าของธนาคารเอกชน และธนาคารต่างประเทศซึ่งให้บริการได้ดีพอๆ กัน นอกจากนี้บทความนี้ยังได้กล่าวถึงความหมายโดยนัยของผลสำรวจและข้อจากการสำรวจด้วย

## วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการแจกแบบสอบถามบุคลากรในคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ และทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยเก็บทั้งหมดเนื่องจากมีจำนวนประชากรน้อย โดยประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ อาจารย์ประจำ และบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ จำนวน 71 คน แต่เนื่องจากคณะผู้วิจัยมิได้เก็บแบบสอบถามด้วยตนเองทำให้แบบสอบถามไม่ครบตามจำนวนที่ต้องการ คณะผู้วิจัยจึงใช้ทฤษฎีของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างถึงใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยตามทฤษฎีของ Krejcie and Morgan กำหนดไว้ว่าขนาดประชากร 75 คน กลุ่มตัวอย่างมีขนาดเท่ากับ 63 คน ซึ่งคณะผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามได้ 64 คน จึงถือว่าเป็นข้อมูลที่เพียงพอและน่าเชื่อถือที่จะนำมาวิเคราะห์สรุปผลการวิจัยโดยได้มีการนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบ ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item – objective congruence: IOC) หลังจากนั้นนำแบบสอบถามเข้าตรวจสอบจริยธรรม และทำการแจกแบบสอบถามกับบุคลากรในคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ นำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ต่อไป

## 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 รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนอง ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านเป็นดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรม ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่าเลที่ตั้งในการให้บริการด้านเงินและบัญชีมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สามารถให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.3 ด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนอง ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการด้านการเงินและบัญชีได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.4 ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อมั่น ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักวิชาการเงินและบัญชีมีความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.5 ด้านความเอาใจใส่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเอาใจใส่ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความเป็นกันเองกับท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

## อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของงานการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักวิชาการเงินและบัญชีของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความซื่อสัตย์ ความสามารถ ความรู้ ทักษะที่

## มณิรัตน์ ข่ายพิลาป และปรียาภัทร กันกา

เหมาะสมกับการให้บริการทางการเงินและบัญชี ทำให้นักวิชาการเงินและบัญชีมีความน่าเชื่อถือในการให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีได้อย่างถูกต้อง และช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจินทนา ประสงค์กิจ (2552) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น มีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุด ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น พนักงานสามารถเก็บความลับของลูกค้าเป็นอย่างดีและมีกริยามารยาทที่สุภาพ ตลอดจนใช้น้ำเสียงหรือวาจาที่อ่อนโยนต่อลูกค้าเสมอ รวมถึงพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้เป็นอย่างดีและสามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้เป็นอย่างดี และเมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรม ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทำเลที่ตั้งในการให้บริการทางการเงินและบัญชีมีความเหมาะสม ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการแต่งกายของนักวิชาการเงินและบัญชีที่มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับดี โดยทางธนาคารได้เตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย และระบบรักษาความปลอดภัยในการดูแลชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับบริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์สามารถให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีได้อย่างถูกต้อง และยังสามารถช่วยแก้ไขปัญหารวมทั้งให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจภา แจ่มเวชฉาย (2559) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานครในระดับดีมาก

3. ด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนอง ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เนื่องจากผู้ให้บริการด้านการเงินและบัญชีสามารถเข้ารับบริการด้านการเงินและบัญชีได้ง่าย นักวิชาการเงินและบัญชีมีความพร้อมและความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุวัฏ บรรลุทางธรรม (2554) และงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการทางการเงินด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง

4. ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อมั่น ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีต้องมีความซื่อสัตย์ ความสามารถ

ความรู้ ทักษะที่เหมาะสม และทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยข้อมูลไม่รั่วไหลเมื่อมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติษฐ คุรุฑเดชะ (2552) และงานวิจัยของ จันทนา ประสงค์กิจ (2552) สรุปได้ว่า การทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในการบริการดีมาก โดยพนักงานสามารถเก็บความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี รวมถึงพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ได้เป็นอย่างดี

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

### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

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

2. จากผลการศึกษาคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรม ภาพรวมอยู่ในอันดับรองสุดท้าย ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารจัดการสถานที่ให้การติดประกาศต่างๆ ด้านการเงินและบัญชี

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากผลการศึกษาคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนอง ภาพรวมอยู่ใน

## มณีนธ์น์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา

อันดับสุดท้าย ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรมีนักวิชาการเงินและบัญชีที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2. จากผลการศึกษาคณาการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรม ภาพรวมอยู่ในอันดับรองสุดท้าย ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรจัดสถานที่ให้ติดเอกสาร/ ประกาศต่างๆ ด้านการเงินและบัญชี เพื่อให้บุคลากรรับทราบข้อมูลข่าวสาร

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาประสิทธิผลจากการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคของการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

## รายการอ้างอิง

- เกษรพันธุ์ ชอบทำกิจ. (2546). *ประสิทธิภาพการบริหารงานบริการภาครัฐศึกษากรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกษร ศรีกุล. (2549). *งานบัญชีและคุณสมบัติของผู้บริหารการเงินและบัญชี*. วันที่ค้นข้อมูล 22 ตุลาคม 2563, 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*. วันที่ค้นข้อมูล 22 ตุลาคม 2563, เข้าถึงได้จาก <http://www.polsci-law.buu.ac.th/>
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ ในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จันทนา ประสงค์กิจ. (2552). *คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาย่อย แหลมบั้งอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชัชวาล อรวงศ์สุภักดิ์. (2554). *ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ*. วันที่ค้นข้อมูล 22 ตุลาคม 2563, เข้าถึงได้จาก [http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true](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: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- มณีนรัตน์ แดงอ่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติในการรับบริการของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี ศึกษาศาสตร์ สำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย*. วันที่ค้นข้อมูล 22 ตุลาคม 2563, เข้าถึงได้จาก <http://www.research.rmutt.ac.th/?p=2960>
- เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปพร ศรีจันเพชร. (2544). *ทฤษฎีการบัญชี* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ภาควิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2551). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: เกษตรศาสตร์.
- รวีวรรณ โปรงรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- รัชยา กุลวานิช ไชยนันท์. (2535). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- เบญจภา แจ็งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2523). *องค์การกับลูกจ้าง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พิสนุ ฟองศรี. (2549). *วิจัยทางการศึกษาแนวคิดทฤษฎี* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เทียมฟ้าการพิมพ์.
- สุพัตรา สุภาพ. (2541). *สังคมวิทยา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาทางด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

มณีรัตน์ ช่างพิลาป และปรียาภัทร กันกา

ศิริวรรณ วุ่นจิณา. (2554). *ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน: กรณีศึกษาของคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาลังคม, คณะพัฒนาลังคมและสิ่งแวดลอม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์. (2539). *สถิติพื้นฐาน*. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังน่านาวิทยา.

ชัชวาล อรวงศ์ศุกทิต. (2554). *ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย*. วันที่ค้นข้อมูล 22 ตุลาคม 2563, เข้าถึงได้จาก [http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?pageid=9 &bookID=1285&read=true&count=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=9 &bookID=1285&read=true&count=true)

สำนักงานชลประทานที่ 12. (2558). *หน้าที่และความรับผิดชอบของงานการเงินและบัญชี*. วันที่ค้นข้อมูล 22 ตุลาคม 2563, เข้าถึงได้จาก <http://www.r12.go.th/management/หน้าที่และความรับผิดชอบของงานการเงินและบัญชี.html>

อดิณุช คุรุทเดชะ. (2552). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี 2) จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อนุวัฏ บรรลุทางธรรม. (2554). *คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า [BTS] ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการตลาด, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

Crosby, P. B. (1988). *Quality is Free*. New York: McGraw – Hill.

Douglas, C. M. (2007). *Design and Analysis of Experiments* (6<sup>th</sup> ed.). New York: John Wiley & 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<sup>th</sup> 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.

Zeithamal, V. A., Parasuraman, A. P., & Berry L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64, 12-40.