ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Expectations for the quality of treasury services, Faculty of Applied Science, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

เพ็ญศรี ชื่นชม [1*]
Pensri Chuenchom [1*]

[1] งานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
[1] Finance Section, Faculty of Applied Science, King Mongkut's University of Technology North Bangkok
Corresponding author's e-mail: pensri.c@sci.kmutnb.ac.th [1]

Received: May 19, 2025 Revised: May 30, 2025 Accepted: June 3, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และ 2) เปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 159 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป Krejcie & Morgan และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตรงระหว่าง .67–1.00 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะการทำงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความคาดหวังต่อการให้บริการ, การให้บริการงานคลัง

Abstract

The objectives of this research were to study 1) expectations for the quality of treasury services, Faculty of Applied Science, King Mongkut's University of Technology North Bangkok (KMUTNB) and 2) compare the level of expectations for the quality of treasury services, classified by personal factors ,in the Faculty of Applied Science, KMUTNB. The sample consisted of 159 staff of Faculty of Applied Science, KMUTNB. The sample size was determined using Krejcie & Morgan's table simple random sampling method. The data collection instrument used was questionnaire with a validity coefficient ranging from .67 to1.00and a reliability coefficient of .98. Data were analyzed using frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation as well as t-test and F-test. Results were that: 1) the overall level of expectations for the quality of treasury services in the Faculty of Applied Science, at KMUTNB was at highest level, and 2) Personnel in the Faculty of Applied Science, KMUTNB, who have different gender, age, educational levels and employment statuses, did not have significantly different expectations for the overall and dimensional quality of treasury services.

Keywords: service quality, service expectations, treasury services

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

“การบริการ” เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในกระบวนการสร้างคุณค่า (value) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณะของหน่วยงานเพื่อสร้างความได้เปรียบของการแข่งขันในการทำงาน (ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2564) คุณภาพการบริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวังกับการบริการที่รับรู้จริง จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (มณฑกานต์ ฉิมเกิด และสุธรรม พงศ์สำราญ, 2560) และการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจต้องตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจอาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูดบอกกล่าว ผู้รับบริการ มีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อและให้ความสำคัญกับทุกคนเท่าเทียมกัน มีท่าทีที่สุภาพ ดังนั้นการรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการยิ่งเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ (อิสริยา ใจซื่อ, 2563) ซึ่งคุณภาพการบริการกลายมาเป็นข้อกำหนดสำหรับหน่วยงานและองค์กรที่ประสบความสำเร็จทุกแห่ง เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ ในขณะที่นักวิจัยจำนวนมากเน้นย้ำให้เห็นถึงความสำคัญของการริเริ่มปรับปรุงคุณภาพซึ่งจะส่งผลให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Hoque et al., 2023)

สาเหตุสำคัญที่ทำให้การส่งมอบบริการไม่มีคุณภาพก็คือ เกิดความคาดเคลื่อนของคุณภาพการบริการที่เกิดขึ้น จากช่องว่างของความรับรู้หรือความคาดหวังของฝ่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการบริการ การบริการเป็นเรื่องที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้อันเนื่องมาจากการที่ต้องเกี่ยวข้องกับ “คน” มาก ดังนั้น จึงทำให้อารมณ์และความรู้สึกทั้งของผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดด้านคุณค่าที่ทั้งการบริการ และคุณค่าจะมีความแตกต่างกันตามสถานการณ์ บุคลคล กิจกรรม และด้วยความที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมากจึงทำให้เกิดปัญหาการบริการที่ไม่ได้มาตรฐานหรือทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ อันเนื่องมาจาก

ช่องว่างคุณภาพ หรือความคลาดเคลื่อนที่เกิดจาการบริการ อันเป็นสาเหตุที่ทำให้คุณภาพการบริการไม่เป็นไปตามคาดหวัง (Lovelock, 1996 อ้างถึงใน ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2564)

คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นแหล่งผลิตนักคิด นักสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการแปลงความรู้ทางวิทยาศาสตร์ มาประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ ก่อเกิดเป็นนวัตกรรมที่สอดรับกับการใช้ชีวิตของผู้คน บนพื้นฐานความพอเพียงที่เลือกใช้ทางสายกลางเป็นหลักคิด แต่ยังคงก้าวทันการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกไม่ล้าหลัง สมดังปรัชญาของคณะฯ ที่มุ่งมั่นพัฒนาคน พัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อสนองตอบการพัฒนาประเทศชาติในระดับชาติและนานาชาติ ในปัจจุบันคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มีหน่วยงานภายใน 8 หน่วยงาน ประกอบด้วย ภาควิชาคณิตศาสตร์ ภาควิชาเคมีอุตสาหกรรม ภาควิชาเทคโนโลยีชีวภาพ ภาควิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตรอาหารและสิ่งแวดล้อม ภาควิชาฟิสิกส์อุตสาหกรรมและอุปกรณ์การแพทย์ ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ภาควิชาสถิติประยุกต์ และสำนักงานคณบดี (คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2567)

งานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สังกัดอยู่ในสำนักงานคณบดี มีภาระหน้าที่ใน 4 กลุ่มงานหลัก คือ 1) กลุ่มงานการเงิน คือ ดำเนินการจัดเก็บรายได้ทุกประเภท ตรวจสอบเอกสารก่อนจ่าย/ก่อนอนุมัติ จ่ายเงินรายได้และเงินงบประมาณแผ่นดิน ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อปฏิบัติที่เกี่ยวกับการเงิน และควบคุม จัดทำรายงาน เช่น ลูกหนี้เงินยืม เอกสารแทนตัวเงิน รายงานเงินคงเหลือประจำวัน ฯลฯ 2) กลุ่มงานงบประมาณ คือ ดำเนินการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อทำงบประมาณประจำปีเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ ควบคุมการเบิกจ่ายทั้งเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ให้เป็นไปตามแผน/ โครงการ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรวจสอบติดตามการเบิกจ่ายงบประมาณ และรายงานผลการใช้เงินรายได้และเงินงบประมาณแผ่นดิน 3) กลุ่มงานบัญชี คือ ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องใบสำคัญเพื่อใช้ในการบันทึกบัญชี บันทึกบัญชีตามหลักสากล จัดทำรายงานทางการเงิน ทั้งเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้เพื่อให้ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการบริหารคณะฯ วิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน และ 4) กลุ่มงานบริหารและพัฒนาคุณภาพ คือ ดำเนินการจัดทำเอกสารต่าง ๆ รับ–แยก และส่งเรื่องบันทึกเสนอขออนุมัติก่อนการเบิกจ่าย เวียนระเบียบ คำสั่งและประกาศต่าง ๆ ที่มาจากภายในและภายนอก และสืบค้นเรื่องเอกสารอ้างอิง

ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในส่วนของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เล็งเห็นความสำคัญของการบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ พร้อมกับมีความสุขทุกครั้งที่ได้มาติดต่อที่งานคลัง จึงสนใจศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนา ปรับปรุงและกำหนดนโยบายการวางแผนด้านคุณภาพการบริการของงานคลัง เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการ (service quality) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกคนคาดหวังจะได้รับจากการให้บริการ ผู้รับบริการจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ (Zeithaml et al., 1988 อ้างถึงใน มณีรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา, 2564)

1. ด้านความเป็นรูปธรรม (tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของบุคลากร แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสำนักงาน ทำเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่ามีความตั้งใจในการให้บริการและผู้รับบริการสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ งานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีผู้ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดกับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

3. ด้านการตอบสนอง (responsive) หมายถึง ความรวดเร็วที่มีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นผู้รับบริการแล้วต้องรีบให้ความช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากบุคลากร และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. ด้านความเชื่อมั่น (assurance) หมายถึง การบริการจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี

5. ด้านความเอาใจใส่ (empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการผู้รับบริการแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลผู้รับบริการเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

แนวทางในการเพิ่มศักยภาพการบริการ ซึ่งประกอบด้วย จิตใจมุ่งมั่นบริการ สิ่งที่เหนือกว่าบริการ ทักษะการแก้ปัญหา และรอยยิ้ม มีรายละเอียดดังนี้ (ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2564)

1. จิตใจมุ่งมั่นบริการ (service mind) เป็นคุณสมบัติแรกของบุคลากรผู้ให้บริการที่ต้องมุ่งมั่นอย่างเต็มใจ ไม่เกี่ยงงานหนักหรืองานเบา มีเป้าหมายคือการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในการสร้างคุณค่า และทำอย่างไรให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด โดยยึดหลักที่ว่า “ให้คนที่สบายที่สุด คือ ผู้รับบริการ คนที่ได้ประโยชน์มากที่สุดคือ ผู้รับบริการ แม้ว่าคนที่จะลำบากที่สุดคือผู้ให้บริการก็ตาม หรือ ให้บริการแก่ผู้รับบริการเปรียบเสมือนเป็นคนที่เราหลงรัก” จึงจะทำให้การบริการออกมาเยี่ยมยอดที่สุดและทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

2. รอยยิ้ม (smile) ก้าวแรกที่สำคัญของการของการยินดีต้อนรับผู้ใช้บริการ คือ รอยยิ้ม ทำไมรอยยิ้มจึงสำคัญ เพราะว่าพื้นฐานแล้วทุกคนจะยิ้มเมื่อมีความสุข ขณะให้บริการแก่ผู้รับบริการก็เช่นเดียวกันเมื่อทำด้วยความเต็มใจและมีจิตใจมุ่งมั่นให้บริการ บุคลากรย่อมมีความสุข และเมื่อบริการอย่างมีความสุขผู้รับบริการย่อมมีความสุขด้วย โดยเวลาที่กำลังใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานใด แล้วถูกทำหน้าบึ้งใส่ หรือตีสีหน้าย่อมจะรู้สึกว่าไม่อยากเจออีกเลย เช่นเดียวกันทุกคนต้องการความสบายใจ ความสุขจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ

3. ทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (solving skill) ในทุกองค์กรงานบริการจะต้องเผชิญหน้ากับผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการต้องการอะไร คำตอบเดียวคือต้องได้ แต่จะได้เป็นแบบใดนั้นต้องขึ้นอยู่กับการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของผู้ให้บริการ

4. สิ่งที่เหนือกว่า (superior) คือ ทำอย่างไรก็ได้ให้ผู้รับบริการเชื่อว่าการบริการของเราเป็นสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับผู้รับบริการ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ในกระบวนการสร้างคุณค่าได้อันเนื่องมาจากการมีจุดเด่นเหนือกว่าคู่แข่ง หรือกล่าวได้ว่าเป็นการทำให้การบริการเป็นตัวเลือกอันดับหนึ่งของผู้รับบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

มณีรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา (2564) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมมีความเหมาะสมของการให้บริการอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านการเงินและบัญชี มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนอง ตามลำดับ

พรรณี ศรีเรือน (2568) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของหน่วยการเงินและบัญชี พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของหน่วยพัสดุ พบว่า มีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ และความพึงพอใจของ หน่วย one stop service พบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 2) มีความคาดหวังต่อการให้บริการของงาน โดยรักษาระดับการให้บริการและเพิ่มช่องทางการทำงานในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น 3) ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ ในระดับมากทุกด้าน และมีความคาดหวังต่อการให้บริการด้านความถูกต้อง รวดเร็ว และการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะช่วยพัฒนาการบริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ ต่อไป

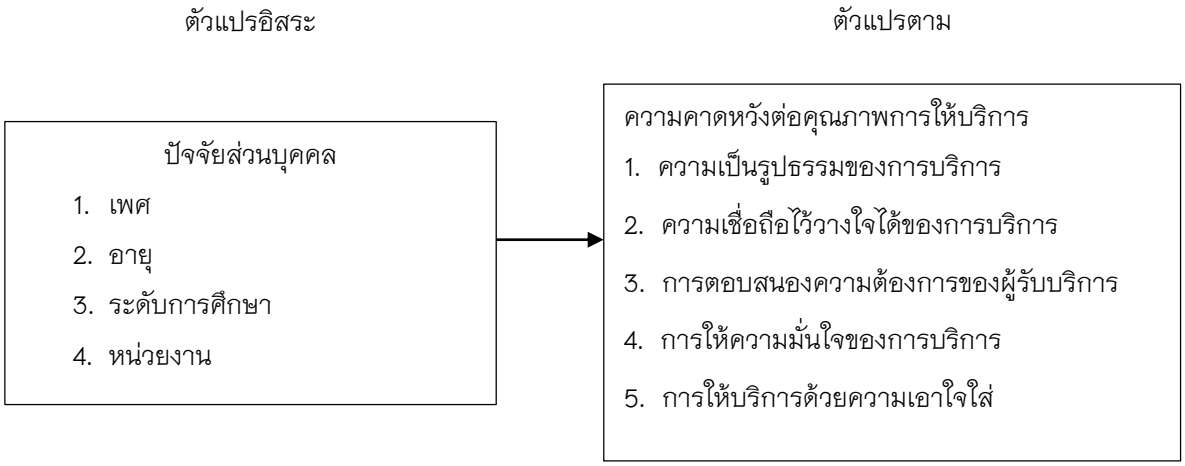
รำไพพรรณ ศรีแจ่มดี (2562) ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติและการให้บริการของงานการเงิน และบัญชี คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้แนวปฏิบัติของงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ผลการให้บริการของงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวมพบว่า มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ และวุฒิการศึกษา มีผลต่อการรับรู้และการให้บริการ ของงานการเงินและบัญชี และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้แนวปฏิบัติกับการให้บริการของงานการเงินและบัญชี มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการให้บริการ

นภาพร อุดมลาภ (2563) ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการเงินและบัญชี ด้านบริหารจัดการทางการเงินและบัญชี และด้านการควบคุม

คุณภาพงานการเงินและบัญชี โดยสรุป เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีควรให้ความสำคัญกับการมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ ภายใต้ความถูกต้องตามหลักของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้งานสำเร็จและมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด และควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการอ่านและตีความเอกสารการปฏิบัติงานหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามหลักกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและคำสั่งต่าง ๆ ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อสามารถที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามวัตถุประสงค์นั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นการศึกษาตามแนวความคิดของ SERVQUAL ที่ได้รับการพัฒนาจาก Parasuraman et al. (1985) ที่กำหนดคุณภาพการบริการเป็น 5 ด้าน ดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ (reliability) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) การให้ความมั่นใจของการบริการ (assurance) และการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ (empathy) โดยสามารถกำหนดสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรในคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 270 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรในคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 159 คน ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1970 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2556) และสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน เป็นคำถามแบบเลือกตอบ และส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายในรูปแบบของลิเคิร์ท (Likert's scale) ดำเนินการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) และความตรงเชิงภาษา (verbal validity) จากนั้นจึงดำเนินการหาค่า IOC (Index of Item–Objective Congruence) ซึ่งแต่ละข้อคำถามจะต้องมีค่าตั้งแต่ .50 ขึ้นไป ทั้งนี้ในแบบสอบถามสำหรับการวิจัยครั้งนี้มีค่าอยู่ระหว่าง .67–1.00 ซึ่งถือว่าผ่านตามเกณฑ์

2.2 การหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยทดสอบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นนำคำตอบมาคำนวณค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของ Cronbach ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายดังกล่าวมีค่าสูง คือ .70 ขึ้นไป ก็นับว่ามีความเชื่อมั่น สามารถนำไปทดสอบสมมติฐานและนำไปใช้ในกระบวนการวิจัยต่อไปได้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) เมื่อผู้วิจัยทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .980 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นสูง หลังจากนั้นปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดให้ และมีผู้ส่งคืนแบบสอบถามกลับมาจำนวน 159 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation– S.D.) การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบค่าที (independent t–test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one–way analysis of variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรในคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30–39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาเอก สถานการทำงาน ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัย

2. ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ นำเสนอดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.07	.80	มาก
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ	4.35	.66	มากที่สุด
3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.23	.80	มากที่สุด
4. การให้ความมั่นใจของการบริการ	4.38	.69	มากที่สุด
5. การให้บริการด้วยความเอาใจใส่	4.15	.82	มาก
ภาพรวม	4.24	.75	มากที่สุด

จากตาราง 1 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านให้ความมั่นใจของการบริการ ($\overline{X}$ = 4.38) รองลงมา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ ($\overline{X}$ = 4.35) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 4.23) ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ($\overline{X}$ = 4.15) และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\overline{X}$ = 4.07) ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล นำเสนอดังตาราง 1

ตาราง 2 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	N	mean	S.D.	t/F	Sig.
เพศ					
ชาย	65	4.30	.55	1.436	.153
หญิง	94	4.17	.62		
อายุ					
น้อยกว่า 30 ปี	12	4.59	.36	2.388	.071
30–39 ปี	62	4.24	.53		
40–49 ปี	61	4.11	.65		
มากกว่า 49 ปี	24	4.27	.63		
ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	4.10	.14	1.478	.223
ปริญญาตรี	36	4.23	.52		
ปริญญาโท	30	4.41	.49		
ปริญญาเอก	91	4.15	.64		

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	N	mean	S.D.	t/F	Sig.
สถานะ					
ข้าราชการ	12	4.15	.62	.750	.474
พนักงานมหาวิทยาลัย	120	4.20	.62		
พนักงานพิเศษ	27	4.34	.43		

จากตาราง 2 บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

การศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สามารถนำประเด็นสำคัญ ๆ มาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากคุณภาพของการให้บริการเป็นความคาดหวังของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามความคาดหวังดังกล่าวมักเกิดจากการรับรู้ หรือ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการรับบริการจากงานคลังแล้ว บุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือก็เช่นกันที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง ในขณะเดียวกันภาระงานในหน้าที่เป็นความซับซ้อนและเข้าใจยาก การกรอกแบบฟอร์มทางการเงินชุดต่าง ๆ รวมทั้งการเก็บรวบรวมเอกสารหลักฐานในการเบิกจ่ายเงิน ซึ่งจำเป็นที่ผู้ใช้บริการจะมีข้อสงสัยที่แตกต่างกันไป ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้บริการด้วยความใจเย็น ถูกต้อง ชัดเจน เป็นต้น ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับกับงานวิจัยของพรรณี ศรีเรือน (2568) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานการเงินการคลังและพัสดุ สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการที่ได้จากการประเมิน มีการแนะนำ ตอบข้อซักถามของผู้รับบริการที่มีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญด้านการเงินและพัสดุ มีระบบที่ดี คล่องตัว ถูกต้องแม่นยำ มีจิตบริการ ความชัดเจนของการติดต่อสื่อสารและการเพิ่มช่องทางการทำงานในระบบออนไลน์มากขึ้น รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของมณีรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวม มีความเหมาะสมของการให้บริการอยู่ในเกณฑ์มาก

นอกจากนี้จากผลการศึกษายังพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลังด้านให้ความมั่นใจของการบริการเป็นอันดับหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการคาดหวังให้บุคลากรงานคลังมีความรู้ ความเชี่ยวชาญทางการเงิน บัญชี และการคลัง รวมทั้งมีความสามารถในการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องมาจากบุคลากรงานคลัง คือ บุคลากรที่ถือเป็นพลังขับเคลื่อนและเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีความรู้ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี โดยใช้ทั้งทักษะและประสบการณ์ทางวิชาชีพ การตระหนักในคุณค่าและเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพบนพื้นฐานของจริยธรรมและเรียนรู้ เพื่อจัดทำเอกสาร การรวบรวมหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในขณะที่ผู้รับบริการเองนั้นต้องการติดต่อ ประสานงาน กับบุคลากรงานคลังที่มีความรู้จริง มีความชำนาญในการจัดทำ จัดตรวจเอกสารต่าง ๆ หรือการมีความรู้มากพอที่จะให้คำแนะนำในเชิงการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภาพร อุดมลาภ (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีควรให้ความสำคัญกับการมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้าน การเงินและบัญชีให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ ภายใต้ความถูกต้องตามหลักของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้งานสำเร็จและมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด และควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการอ่านและตีความเอกสารการปฏิบัติงานหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามหลักกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและคำสั่งต่าง ๆ ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อสามารถที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามวัตถุประสงค์นั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความคาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ โดยเฉพาะในประเด็นบุคลากรงานคลังปฏิบัติตามขั้นตอนและระเบียบการเงินอย่างเคร่งครัด ให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และตรงความต้องการของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามความไว้วางใจเป็นวิถีทางหนึ่งของการสะท้อนสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์การและเป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่สำคัญ แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวในสัมพันธภาพกับความไว้วางใจ การตอบสนองต่อความไว้วางใจมี 3 ประการ ดังนี้ ประการแรก ความไว้วางใจต้องใช้เวลาในการพัฒนา การคงไว้ซึ่งความไว้วางใจจะต้องทำให้มีอยู่อย่างสม่ำเสมอ แต่ก็ไม่อาจพูดได้ว่าการสร้างความไว้วางใจจะใช้เวลานานแต่อาจจะใช้เวลาสั้นก็ได้ โดยต้องมีเป้าหมายร่วมกันที่ชัดเจนและไม่มีการลงโทษจะทำให้ความไว้วางใจพัฒนาได้เร็วขึ้น ซึ่งเป็นความท้าทายของผู้นำ ประการที่สองความต้องการความไว้วางใจต้องมีความอดทน ความไว้วางใจในองค์การต่ำ ถ้าความไว้วางใจในองค์กรสูงจะทำให้บุคลการทุกคนมีมาตรฐานในการทำงานที่สูง และสุดท้ายคือ ความไว้วางใจต้องใช้ทักษะและการฝึกปฏิบัติซึ่งการพัฒนาทักษะและจิตใจเป็นที่จำเป็นต่อสัมพันธภาพความไว้วางใจในการปฏิบัติประการถัดมา (Reynolds, 1997 อ้างถึงใน กนก ขวัญเรือน, 2560) นอกจากนี้ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของมณีรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา (2564) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านการเงินและบัญชี มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสอง

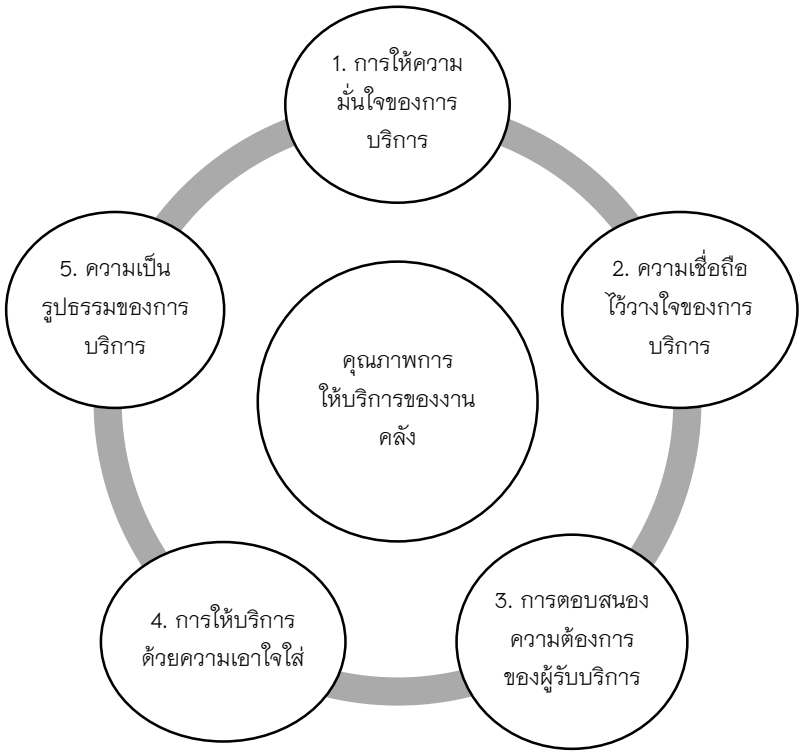
2. เปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะการทำงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามแสดงให้เห็นได้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกความคิดเห็น รวมทั้งการตีความของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานคลัง หากผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเองได้อย่างราบรื่น จะมีเจตคติที่ดีหรือมีความพึงพอใจที่ดีต่อการให้บริการของงานคลัง ดังนั้นแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือทุกคนย่อมมีความปรารถนา หรือการคาดกาณ์ว่าตนเองจะได้รับบริการอย่างดีตามที่แต่ละคนจิตนาการไว้ จึงทำให้ความคาดหวังของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของงานไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามบุคลากรงานคลังก็เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการทำงาน ซึ่งมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค ในขณะเดียวกันผู้ให้บริการพร้อมให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัย เพื่อช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง จากผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของอิสริยา ใจซื่อ (2563) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์

และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ และชั้นปีการศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของวิภาดา เชื้อหมอ (2563) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงินในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายคณาจารย์ และสายสนับสนุนวิชาการที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการเงินพบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

องค์ความรู้ใหม่

จากงานวิจัยนี้ทำให้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง ด้านให้ความมั่นใจของการบริการเป็นอันดับหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการคาดหวังให้บุคลากรงานคลังมีความรู้ ความเชี่ยวชาญทางการเงิน บัญชี และการคลัง รวมทั้งมีความสามารถในการให้บริการ ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะการทำงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานคลัง โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการได้นำเสนอดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 คุณภาพการให้บริการของงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หัวหน้างานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ต้องคอยตรวจสอบความรู้เกี่ยวกับการเงิน การบัญชี และการคลังของบุคลากรงานคลังอย่างสม่ำเสมอ หากพบว่ามีบุคลากรมีความบกพร่องในความรู้ข้างต้น หัวหน้าหน่วยงานคลังจะต้องให้บุคลากรนั้น ๆ พัฒนาตนเองในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสม

1.2 บุคลากรในหน่วยงานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ควรฝึกฝนตนเองให้มีความน่าเชื่อถือ เช่น การปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่ทำให้ผู้รับบริการต้องรอหรือตามงาน เป็นต้น

1.3 หัวหน้างานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การกรอกแบบฟอร์ม การแนบหลักฐานต่าง ๆ รวมทั้งการแสดงออกซึ่งภาษากายในระหว่างการให้บริการ โดยมีควรมีการกำกับติดตามในประเด็นนี้อย่างต่อเนื่อง

1.4 หัวหน้างานคลัง คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ควรจัดทำแผนงานการให้บริการ หรือขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน และเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการได้ทราบ รวมทั้งควรแจ้งให้ทราบในระหว่างการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนจะต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเท่าใด เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

1.5 คณบดี คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ควรให้การสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรงานคลังทั้งทางด้านทักษะการให้บริการ และการพัฒนาทักษะการทำงาน หรือองค์ความรู้ในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาต่อยอดในภาพรวมของหน่วยงานคลังของมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ที่ไม่ใช่บุคลากรของมหาวิทยาลัย

2.2 ควรเก็บข้อมูลการวิจัยในเชิงคุณภาพจากผู้ใช้บริการ เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กนก ขวัญเรือน. (2560). *ความไว้วางใจหัวหน้างาน การรับรู้ลักษณะภาวะผู้นำตามแนวคิดตาข่ายบริหารงาน ผลการปฏิบัติงินของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์โดยมีการสื่อสารในองค์การเป็นตัวแปรสื่อ กรณีศึกษาบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2567*). โครงสร้างการบริหาร*. สืบค้น 1 สิงหาคม 2567 จาก http://sci.kmutnb.ac.th/content/view/3/management-structure.

นภาพร อุดมลาภ. (2563). ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารการเมืองการปกครอง, 10*(1), 238-252.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุงใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 9). สุวีริยาสาส์น.

พรรณี ศรีเรือน. (2568). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *วารสารวิชาการ ปขมท., 14*(1), e1284.

มณฑกานต์ ฉิมเกิด และสุธรรม พงศ์สำราญ. (2560). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. *วารสารเกษมบัณฑิต, 18*(1), 36–51.

มณีรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา. (2564). คุณภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, 13*(3), 168–195.

รำไพพรรณ ศรีแจ่มดี. (2562). *การรับรู้แนวปฏิบัติและการให้บริการของงานการเงิน และบัญชีคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วิภาดา เชื้อหมอ. (2563). *การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อการปฏิบัติการด้านการเงินในส่วนงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา*. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิวฤทธิ์ พงศกรวังศิลป์. (2564). *หลักการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 3). ท้อป.

อิสริยา ใจซื่อ. (2563). คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 7*(1), 409–418.

Hoque, U. S., Akhter, N., Absar, N., Khandaker, M. U., & Al–Mamun, A. (2023). Assessing service quality using SERVQUAL model: An empirical study on some private universities in Bangladesh. *Trends in Higher Education, 2*(1), 255–269.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41– 50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403.