

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี  
ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น

Factors Influencing the Satisfaction towards Financial and Accounting  
Services in a Private Vocational Education Institution in Khon Kaen Province

ณภัทร ภูนาขาว<sup>1</sup>, และ ทตมัล แสงสว่าง<sup>2</sup>

Napat Phunakhao<sup>1</sup>, and Todtamon Sangsawang<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

<sup>2</sup>อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

อีเมล : napat544245@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 1 ตุลาคม 2563

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 14 พฤศจิกายน 2563

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 14 พฤศจิกายน 2563

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อทราบสภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชีในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชีในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่ายจากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 86 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ เท่ากับ 0.98 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบแอลฟา ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.99 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ โดยหมุนแกนองค์ประกอบแบบมูมฉากด้วยวิธีแวนริแมกซ์ ค่า KMO ซึ่งใช้ในการประเมินความเหมาะสมของข้อมูล มีค่าเท่ากับ 0.811

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อทำการหมุนแกนพิจารณาว่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไปใช้เป็นเกณฑ์พิจารณาให้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย 1. ด้านการปฏิบัติงานและ สิ่งอำนวยความสะดวก 2. ด้านการให้บริการ 3. ด้านจุดให้บริการ และ 4. ด้านการวางแผน

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, การใช้บริการ, การเงินและบัญชี, สถานศึกษา, อาชีวศึกษาเอกชน

## ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to understand the financial and accounting service conditions in a private vocational education institution in Khon Kaen province, 2) to investigate the level of satisfaction in using financial and accounting services in a private vocational education institution in Khon Kaen province, and 3) to study factors that affect the satisfaction in using financial and accounting services in a private vocational education institution in Khon Kaen province. The sample size of the study was determined by using simple random sampling based on Krejcie and Morgan's table with a confidence level of 95%. The total number of samples was 86. The instrument used in this study was questionnaires. The results of the validity and consistency analysis between questions and objectives were 0.98, the alpha coefficient of precision was at the significance level of 0.05, and for the whole questionnaires equal to 0.99. The statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and survey component analysis by rotating the orthogonal axis of the elements with Varimax rotation method. The KMO value used in evaluating the suitability of the data was 0.811.

The research results reveal that overall service satisfaction was at the highest level. The criteria of the component weight, when rotates the axis the component weight that is statistically significant at the level of 0.05 and the element weight of 0.60 or more, were used to determine factors affecting the satisfaction in using financial and accounting services in a private vocational education institution in Khon Kaen province. These factors include 1. Operation and Facilities 2. Services 3. Service points, and 4. Planning.

**Keywords:** Satisfaction, Service, Financial and Accounting, Educational Institution, Private Vocational Education

## บทนำ

การบริหารงานด้านการเงินและบัญชีนั้นเป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจากงานการเงินและบัญชี เป็นงานที่สนับสนุนและให้บริการแก่หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร เป็นหน่วยงานที่ทำให้การบริหารงานทุกประเภทประสบความสำเร็จ พนักงานการเงินและบัญชีมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับ-เบิกจ่ายเงินทุกประเภท การจัดทำบัญชี การรายงานข้อมูลทางการเงิน การจัดทำและควบคุมงบประมาณ ดำเนินงานด้านการบริหารวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ และปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งการบริการมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงาน ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อองค์กร รวมทั้งความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงจะสามารถ สร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริง

การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น นอกจากนี้ งานบริการยังเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานในด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ งานบริการ การเงินและบัญชี เป็นต้น และอีกปัจจัยที่สำคัญสำหรับการดำเนินงาน คือ ด้านบุคลากรหรือบุคคลถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นองค์ประกอบด้านตัวบุคคล ที่จะไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม เป้าประสงค์ของชีวิต และการทำงาน การสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น หากองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กร ซึ่งความต้องการขวัญกำลังใจและความพึงพอใจเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างเสริมประสิทธิภาพของงาน (สมคิด บางโม, 2558) และหากองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทักษะหรือความรู้สึกรักของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เพื่อตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน และควรมีการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอว่าผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการวางแผนนั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์มีประสิทธิภาพและมีข้อบกพร่องที่ควรแก้ไขหรือไม่ เพื่อให้มองเห็นปัญหาและหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น (สมิต สัจฉกร, 2553) ดังนั้นการบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและชื่นชม ซึ่งเป็นผลดีกับทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานและองค์กรอีกด้วย ซึ่งโดยทั่วไปแล้วบุคลากรในองค์กรก็ต้องการให้องค์กรมีความก้าวหน้า การดำเนินงานควรบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรจึงถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการทำงาน

จากเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานปฏิบัติงานการเงินและบัญชีในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น จึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยที่ได้จะนำไปใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนาการวางแผนการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการองค์กร รวมถึงสร้างข้อได้เปรียบและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของสถาบันวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน อีกทั้งยังเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารให้ทราบถึงปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีการเติบโตยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 กล่าวว่าคำว่า “พึง” เป็น คำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า ควร เช่น พึงไป ว่า ควรไป, หมายความว่า จำเป็น แปลว่า ต้อง เช่น กิจที่พึงจะทำ ว่า กิจที่พึงจะทำ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ, ควรแก่ความต้องการ, เต็มเท่าที่จำเป็น, เต็มตามต้องการ พอใจ หมายความว่า สมใจ, ชอบใจ เมื่อนำคำผสมกัน “พึงพอใจ” จะ หมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ นอกจากนั้น ยังมีผู้กล่าวถึงและให้ความหมายของความพึงพอใจไว้มากมาย ดังนี้ Shelly (1975) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึก ทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่าง จากความรู้สึกทางลบอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางลบ อื่นๆ มณีวรรณ ต้นไทย (2553) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ 1.ด้านความสะดวกที่ได้รับ 2.ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3.ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ 4.ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ 5.ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ภูวนาล เทียมตะขบ (2553) กล่าวว่า โดยทั่วไป การศึกษาเกี่ยวกับความ พึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้ 1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อม ภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา สวัสดิการ และผลประโยชน์ เกื้อกูล 2. ความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดการบริการเรื่องใด เรื่องหนึ่งหรือชุดของการบริการที่กำหนดขึ้น

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ การพัฒนาบริการ และคุณภาพบริการ

การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลที่มีพฤติกรรมและความรู้สึกที่แตกต่างกันไป โดยเป็นการปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ จัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น ซึ่ง สมิต สัจฉกร (อ้างถึง ใน ปิยภรณ์ อภิฐาน ฐิติ, 2551) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น โดยแสดงออกทางสีหน้าแวตาท่า กิริยา ท่าทาง น้ำเสียงที่ปรากฏออกมาในรูปของการบริการ ในขณะเดียวกันการบริการยังเป็นการสะท้อนถึงความรู้สึก และ จิตใจ เพื่อเชื่อมโยงไปยังผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องมีความเอาใจใส่ มิตรไมตรีต่อ ผู้รับบริการ ยอมรับฟังและตั้งใจแก้ไขปัญหาอย่างกระตือรือร้น ความรู้สึกของผู้รับบริการจึงจะชื่นชมและพึงพอใจ ตลอดจนกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

กองวิชาการและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครเชียงใหม่ (2563) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการจะต้อง มีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็น ผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้ 1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ 3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน 4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ 5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

### ลักษณะของการบริการที่ดี

1. ประชาชนต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงประชาชนก่อนสิ่งอื่นใด
2. ประชาชนถูกเสมอไม่ว่าประชาชนจะพูดจะอย่างไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าประชาชนผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นสบายใจ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไป ในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป

**การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป** มีดังนี้ 1) ทำด้วยความเต็มใจ 2) ทำด้วยความรวดเร็ว 3) ทำถูกต้อง 4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน 5) ทำให้เกิดความชื่นใจ

### มาตรฐานการบริการ

1. การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับอย่างอบอุ่น การให้เกียรติประชาชน ประชาชนมี ความสำคัญ และฟังประชาชนพูดและสนับนุนตาด้วย
2. การให้ความใส่ใจ คือ การเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แสดงออกอย่าง เหนือย หน่ายเย็นชาและติดตามเรื่องของประชาชนจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ คือ การมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ การจัดบริการให้ตรงเวลา และ บริการให้ประชาชนรู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ คือ การสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนว่าจะเป็นการที่ ได้รับ ประโยชน์สูงสุด และต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. การบริการอย่างจริงใจคือ การแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือ เชื่อใจได้ มีความรับผิดชอบในงาน บริการ และให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. การบริการอย่างเข้าใจ คือ มีความรู้ในการให้บริการอย่างแท้จริง มุ่งถึงบริการที่มี คุณภาพสูง และต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ คือ ต้องสนองความต้องการของประชาชนได้ถูกต้องและ ดำเนินการอย่าง รวดเร็ว
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ คือ การให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร ให้ประชาชนได้รับ คำแนะนำ อย่างถูกต้องเพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหายและให้ประชาชนได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ อย่างครบถ้วน

### การนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน

ในสถานศึกษานั้น การบริการ ถือเป็นสิ่งสำคัญกับบุคลากรทุกคน ดังนั้นผู้บริหารต้องเป็นผู้นำ ด้านการบริการต่อผู้รับบริการ คือ นักเรียน ผู้ปกครองและผู้ที่มาติดต่อราชการทุกคนให้เท่าเทียมกัน ไม่แบ่งชนชั้น วรณะ การให้บริการที่ดีมีความจำเป็นและสำคัญต่อผู้บริหารเนื่องจากมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการ เป็นอย่างมากเพราะผู้บริหารถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ผู้บริหารควรปฏิบัติดังนี้

- จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

- จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน

- เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถาม พูดคุยจากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป

- ฝึกอบรมบุคลากรให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่ อยู่ให้เกิดผลสำเร็จ พึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

### คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990 (อ้างใน ภาวัต วรรณพิณ, 2554) ได้ทำการศึกษา คุณภาพและการจัดการคุณภาพการบริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พาราสุรามานเริ่มทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นยังไม่พบว่ามีการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการมากนัก พบแต่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า จากนั้นพาราสุรามานและคณะจึงเริ่มทำการวิจัย โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยใช้เวลาทำศึกษานานถึง 7 ปี (1983-1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการ และผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพการบริการ ต่อมาเป็นวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ โดยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการ ตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการบริการเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการแล้ว กำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER และเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 22 รายการ ซึ่งกระจายมาจากคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

ความน่าเชื่อถือ (R : Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือให้บริการตามที่ สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีความผิดพลาด มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ 2) การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ 3) การทำงานไม่ผิดพลาด 4) การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ 5) การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

การสร้างเชื่อมั่นใจ (A : Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการเมื่อ ผู้รับบริการมาติดต่อ สุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ 2) การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ 3) ความมีมารยาทและคุณภาพของเจ้าหน้าที่ 4) พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T : Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่าง ๆ ดูสวยงาม ทันสมัย บุคลากรมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ความทันสมัยของอุปกรณ์ 2) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ 3) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ 4) เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ

การดูแลเอาใจใส่ (E : Empathy) หมายถึง การให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ และถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละคนของเจ้าหน้าที่
- 2) เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร
- 3) โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร
- 4) ความสนใจผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่
- 5) ความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน

การตอบสนอง (R : Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อม ยินดีให้บริการ และรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว 2) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ 3) ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ 4) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ

ในการประเมินคุณภาพของการบริการมักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่มีความสำคัญ 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547)

1. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ
2. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ
3. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า
4. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
5. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลึงเลสงสัย
6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย
7. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้าโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้
8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า
9. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า
10. Courtesy (ความสุภาพและเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

ต่อมา Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1988, (อ้างถึงใน รัฐธำริย์ ดุรงค์ดำรงชัย, อุมาวรรณ วาทกิจ, พงศ์ศรีณีย์ พลศรีเลิศ, 2561) ปรับมาตรฐานวัดคุณภาพการให้บริการเหลือ 5 ปัจจัย (SERVQUAL) จากเดิมที่มี 10 ปัจจัย ดังนี้ คือความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ การเอาใจใส่ และสิ่งที่จับต้องได้ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ให้คำนิยามของแต่ละปัจจัยดังนี้คือ ความเชื่อถือได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้ตกลงไว้อย่างน่าเชื่อถือ และสม่ำเสมอ การตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า ความมั่นใจ หมายถึง ความรู้ความสุภาพความสามารถของพนักงานในการสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจให้แก่ลูกค้า การเอาใจใส่ หมายถึง ความเอาใจใส่ของพนักงานที่มีต่อลูกค้าแต่ละราย สิ่งทีจับต้องได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ รวมทั้งพนักงาน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัชรินทร์ จันทร์สีมาวรรณ, ทตมัล แสงสว่าง และรุ่งนภา กิตติลาภ (2562) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขาเทศบาลนครนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาคสาขาเทศบาลนครราชสีมา อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน เมื่อเปรียบเทียบแบบจับคู่ความคาดหวังและการรับรู้ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการ

ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ นำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม ดังนี้ โครงการศูนย์ให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) โครงการบริการถูกต้อง กระชับฉับไว โครงการบริการด้วยหัวใจ ก้าวไกลสู่สากล โครงการมิสเตอร์ประปา สมาร์ท และโครงการดูแลใกล้ชิด ใส่ใจคุณภาพดี

ดวงเดือน เกตรา, นภัสสร ผลาเลิศ, จุรีวัลย์ ภักดีวุฒิ และนุชศรา นันโท (2561) ได้ศึกษาการศึกษาประสิทธิภาพการบริการการเงินและบัญชี ฝ่ายการเงิน กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการบริการงานการเงินและบัญชี กองนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพสูงที่สุดคือ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

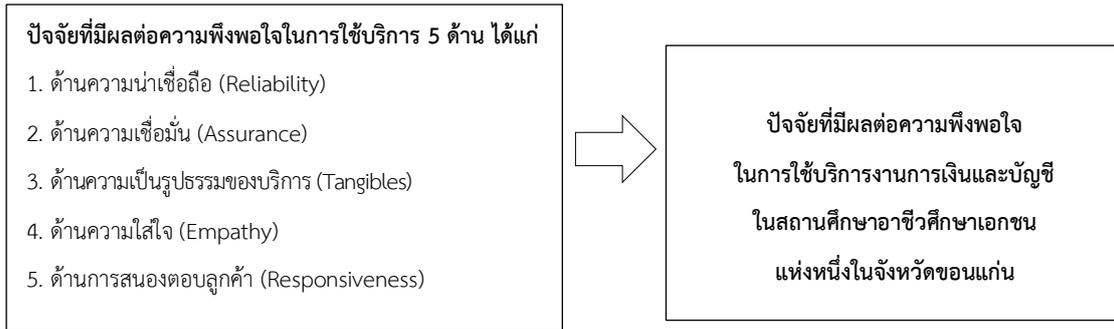
วันรัตน์ อิมเจริญกุล (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานที่ให้บริการพื้นที่ทำงาน Co-Working Space ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร หรือ พนักงาน ในด้านของบุคลากรหรือพนักงานผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นในด้านการแสดงออกของพนักงาน ที่แสดงความจริงใจในการให้บริการผ่านรอยยิ้มหรือการทักทายมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 (เห็นด้วยมากที่สุด) รองลงมาเป็นความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของบริการ ที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (เห็นด้วยมากที่สุด)

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560) ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการศูนย์ไอซีที เทศบาลตำบลแม่เปิน อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจในบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ทั้งในด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เวลาให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งการมีเทคโนโลยีทันสมัย สนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่เสมอ ทั้งในเรื่องของการมีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการกรอกข้อความ การมีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้ายแนะนำขั้นตอนการทำงานหรือป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ สภาพแสง เสียง อากาศ และอุณหภูมิที่พอเหมาะของห้องบริการ การจัดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีความเพียงพอ สภาพดี พร้อมใช้และมีเอกสารให้สามารถค้นคว้าข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอและเหมาะสม เป็นต้น แสดงให้เห็นถึงความพร้อมของอาคารสถานที่ที่ให้บริการ รวมทั้งการมีแบบฟอร์มที่ง่ายต่อการกรอกข้อความ รูปแบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน

สุภาภรณ์ คณะเวทย์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเงิน เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองไม่ถือตัวในการให้บริการ มีความรู้ด้านกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ และช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี การให้บริการ มีความถูกต้อง ซื่อสัตย์สุจริต เอาใจใส่ในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยวาจาอ่อนน้อม

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเนื้อหา ทบทวนและนำแนวคิดและทฤษฎีของจอห์น ดีมิลเลทท์ มาใช้ประยุกต์ นำมาซึ่งตัวแปรและกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยและขอบเขตการวิจัย โดยมีวิธีการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

1. **พื้นที่การวิจัย** สถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น

2. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชีในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น

3. **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากร ได้แก่ บุคลากร สถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น จำนวนทั้งหมด 110 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล สถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2562) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากร สถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเปิดตารางของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1986 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 86 คน

4. **สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ปัจจัย หรือ วิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เป็นเทคนิคในการค้นหาตัวประกอบต่างๆ ที่ตัวแปรในกลุ่มนั้นๆ มีองค์ประกอบร่วมกัน (สัมพันธ์กัน) ช่วยให้ทราบว่า มีตัวประกอบอะไรบ้าง ที่กลุ่มตัวแปรเหล่านั้นวัดร่วมกัน (บุญชม ศรีสะอาด, 2551)

5. **เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้ในการสอบถามผู้ปฏิบัติงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งหมด 86 คน ทำแบบสอบถามคนละ 1 ชุด เก็บรวบรวมได้ครบทั้ง 86 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับเท่ากับ 100% ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ **ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน **ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน มี 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) 2. ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) 3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 4. ด้านความใส่ใจ (Empathy) 5. ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) และ **ตอนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

## ผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษา อาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.98 อายุ 50 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 46.51 ระดับการศึกษาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.47 ดำรงตำแหน่งอาจารย์ผู้สอน ร้อยละ 75.58 มีระยะเวลาในการทำงาน 15 ปีขึ้นไป ร้อยละ 55.81

### ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น

การวัดระดับความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) 2. ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) 3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 4. ด้านความใส่ใจ (Empathy) 5. ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยตามลำดับได้ดังนี้

1. **ด้านการสนองตอบลูกค้า** อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็วและถูกต้อง 2) ปฏิบัติงานตรงต่อเวลาที่กำหนด 3) มีช่องทางเพื่อการติดต่อสอบถามและให้ข้อมูลข่าวสารได้หลายช่องทาง เช่น Facebook, Line, E-mail, โทรศัพท์ เป็นต้น 4) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจในการให้บริการ 5) วัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และ 6) มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

2. **ด้านความใส่ใจ** อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งประกอบไปด้วย 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ 2) เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี 3) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการปฏิบัติงาน 4) มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ 5) มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ และ 6) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร อธิยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

3. **ด้านความเชื่อมั่น** อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งประกอบไปด้วย 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ 2) การเก็บรักษาเอกสารอย่างเป็นระบบ ค้นหาได้ง่าย 3) ปฏิบัติงานตามลำดับความสำคัญของงาน ไม่เลือกปฏิบัติ 4) การปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบข้อปฏิบัติ 5) จัดทำเอกสารหรือคู่มือสำหรับแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และ 6) ปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ชัดเจน ครบถ้วน

4. **ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งประกอบไปด้วย 1) มีจุดบริการแบบครบวงจร แบบ One Stop Service 2) ลำดับขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน 3) มีเครื่องมือสนับสนุนให้บริการอย่างครบครัน 4) อาคารสถานที่สะอาด กว้างขวาง เหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบ 5) มีจุดให้บริการหลายจุด และ 6) มีจุดบริการรับ-ส่งเอกสารและป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่าง ๆ ชัดเจน

5. **ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ** อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งประกอบไปด้วย 1) มีการกำหนดระยะเวลาในการบริการที่ชัดเจนในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน 2) เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้โดยใช้เวลาสั้น และมีประสิทธิภาพ 3) มีการกำหนดผู้รับผิดชอบงานและหน้าที่อย่างชัดเจน 4) มีการรายงานผลการ

ดำเนินงานประจำปี ให้หน่วยงานอื่น ๆ ทราบ 5) เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการ ให้บริการ และ6) วัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความทันสมัย

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์องค์ประกอบ เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่สำคัญ

การวิเคราะห์องค์ประกอบ เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่สำคัญ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ด้วยสถิติ Factor Analysis โดยวิธี Principal-Component Analysis และใช้วิธีหมุนแกนอโรโธโกนอลแบบวาริแมกซ์ เพื่อสกัดตัวแปรที่ไม่สำคัญออกไป โดยพิจารณาน้ำหนัก ของตัวแปรในองค์ประกอบ ถ้าตัวแปรใดมีน้ำหนักในองค์ประกอบต่ำกว่า .60 จะตัดตัวแปรนั้นออกไป

จากตัวแปร 30 ตัว พบว่า สามารถสกัดปัจจัยได้เป็น 4 องค์ประกอบ มีค่าความแปรปรวน ร้อยละ 69.451 ของค่าความแปรปรวนทั้งหมด หลังจากทำการหมุนแกน เพื่อที่จะสามารถจัดตัวแปร X's ให้แก่ปัจจัยต่าง ๆ โดยใช้วิธีหมุนแกนแบบ Orthogonal Rotation ด้วยวิธี Varimax เมื่อพิจารณาค่า Loading ต่อจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่ง มีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 86 คน ดังนั้นจึงนำค่า Factor loading ตั้งแต่ .60 ขึ้นไป ใช้เป็นเกณฑ์พิจารณาให้เป็น องค์ประกอบที่สำคัญ ได้จำนวน 4 ด้าน และทำการตั้งชื่อให้แต่ละด้าน โดยมีความหมายสอดคล้องกับโครงสร้างของ องค์ประกอบ

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ เมื่อทำการวิเคราะห์รายข้อในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความ พึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น มี องค์ประกอบสำคัญ 4 ด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าน้ำหนักจากมากไปน้อย ดังนี้

**1. ด้านการปฏิบัติงานและสิ่งอำนวยความสะดวก** มีการกำหนด ระยะเวลาในการบริการที่ชัดเจน ใน แต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็วและถูกต้อง มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะการใช้บริการ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบข้อปฏิบัติ วัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจในการให้บริการ ปฏิบัติงานตรงต่อเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเป็นมิตร อธิบายดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทำเอกสารหรือคู่มือ สำหรับแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีจุดให้บริการหลายจุด อาคารสถานที่ สะดวก กว้างขวาง เหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ ซึ่ง สอดคล้องกับทิพย์ประภา สีษาเหง้าและรัชดา ภัคดียิ่ง (2563) ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบัญชีนั้น หน่วยงานจะต้องมีการวางแผนและจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในการ ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม รวมทั้งควรมีการจัดทำเอกสารหรือคู่มือสำหรับใช้เป็นแนวทางในการใช้งาน อย่างชัดเจน และสอดคล้องกับ สุภาภรณ์ คณะเวทย์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากร ต่อการให้บริการ งานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเงิน เจ้าหน้าที่มีอธิบายดีและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองไม่ ถือตัวในการให้บริการ มีความรู้ด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ และช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี การให้บริการ มีความถูกต้อง เชื่อสัตย์สุจริต เอาใจใส่ในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยวาจาอ่อนน้อม และ สอดคล้องกับ ดวงเดือน เกตุรา, นภัสสร ผลาเลิศ, จุรีวัลย์ ภัคดีวุฒิ และนุชศรา นันโท (2561) ได้ศึกษาการศึกษา

ประสิทธิภาพการบริหารการเงินและบัญชี ฝ่ายการเงิน กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการบริการงานการเงินและบัญชี กองนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพสูงที่สุด คือ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับ Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990 (อ้างถึงใน ฐิตารีย์ ดุรงค์ดำรงชัย, อุมารวรรณ วาทกิจ, พงศ์ศรีณีย์ พลศรีเลิศ, 2561) ให้คำนิยามของแต่ละปัจจัยดังนี้คือ ความเชื่อถือได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้ตกลงไว้ก่อนหน้าเชื่อถือ และสม่ำเสมอ การตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า ความมั่นใจ หมายถึง ความรู้ความสุภาพความสามารถของพนักงานในการสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจให้แก่ลูกค้า การเอาใจใส่ หมายถึง ความเอาใจใส่ของพนักงานที่มีต่อลูกค้าแต่ละราย สิ่งที่จับต้องได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ รวมทั้งพนักงาน

**2. ด้านการให้บริการ** มีการตีตราหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีจุดบริการแบบครบวงจร แบบ One Stop Service เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ ลำดับขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ชัดเจน ครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับสุภาภรณ์ คณะเวทย์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า จุดเด่นของการให้บริการงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม คือ เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำที่ดี ถูกต้องเหมาะสม ทักท้วงเมื่อมีข้อผิดพลาด และมีการเก็บรักษาเอกสารอย่างเป็นระบบ ค้นหาได้ง่าย

**3. ด้านจุดให้บริการ** มีเครื่องมือสนับสนุนให้บริการอย่างครบครัน มีจุดบริการรับ-ส่งเอกสาร และป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่าง ๆ ชัดเจน และการเก็บรักษาเอกสารอย่างเป็นระบบ ค้นหาได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) พบว่าผลลัพธ์ ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง (ศิริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547) ในด้าน Access (ความสะดวก) คือ สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

**4. ด้านการวางแผน** มีการรายงานผลการดำเนินงานประจำปี ให้หน่วยงานอื่น ๆ ทราบ มีรายงานผลการปฏิบัติงานและผลสำเร็จของการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น ๆ ภายในองค์กร สามารถร่วมตรวจสอบการปฏิบัติงานทางด้านบัญชีและการเงินได้ ซึ่งสอดคล้องกับ จอห์น ดีมิลเลทท์ (Millett อ้างถึงใน สุมาลี พรหมนิยม 2548) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชน โดยมีหลักการ หรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

## ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการเปิดเผยข้อมูลในการดำเนินงาน ข้อมูลและข่าวสารปรากฏหลายช่องทาง

2. ควรมีบุคลากรจำนวนมากเพียงพอต่อการให้บริการในช่วงเปิดเทอมที่มีนักศึกษาจำนวนมาก และเปิดช่องให้บริการหลาย ๆ ช่องเพื่อความสะดวกรวดเร็ว
3. ควรมีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง มีจุดบริการแบบครบวงจร แบบ One Stop Service และมีจุดให้บริการหลายจุดเพื่อไม่ต้องรอคิวนาน
4. ควรเพิ่มช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ หรือให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ควรสำรวจผู้มาติดต่อรับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
2. หน่วยงานควรมี Best Practice ในการทำงาน เพื่อที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณของงาน
3. ควรมีการทำ Benchmarking เพื่อค้นหาจุดเด่นจุดด้อยในหน่วยงาน และนำข้อมูลทีวิเคราะห์ได้มาปรับปรุงหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

กองวิชาการและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครเชียงใหม่. (2563). *หลักการให้บริการ*.

สืบค้น 18 กรกฎาคม 2563, จาก <https://www.stou.ac.th/offices/Oce/kmoce1/หลักการให้บริการ%20%20%20%206%20พ.ย.52chap41110604.pdf>

จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และคนอง วิงฝายแก้ว. (2560). *การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีฟ ผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา*. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.

ฐิตารีย์ ดุรงค์ดำรงชัย, อุมารวรรณ วาทกิจ และพงศ์ศรัณย์ พลศรีเลิศ. (2561). *สิ่งแวดล้อมของร้านค้าสำหรับลูกค้าผู้สูงอายุ : แบบจำลองแนวคิดและข้อเสนอเบื้องต้น*. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*. 10 (2), 13-27

ทิพย์ประภา สีษาเหง้าและรัชดา ภัคดียิ่ง. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบัญชี ด้วยระบบ GFMS ของหน่วยงานศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4*. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 10(1), 88-98.

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ:แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บุญชม ศรีสะอาด และคณะ. (2551). *พื้นฐานการวิจัยการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ประสานการพิมพ์

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น

ปวันรัตน์ อัมเจริญกุล. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานที่ให้บริการพื้นที่ทำงาน Co-Working Space ในกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)

- ปาริชาติ คาพานิช. (2554). *ลักษณะของเจ้าหน้าที่ด้านการเงินและบัญชีที่สถานศึกษาในจังหวัดสมุทรสาคร*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม)
- พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช
- ปิยภรณ์ อภิฐานัฐิติ. (2551). *การศึกษาทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมความตั้งใจเชิงพฤติกรรมและพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรมCARE) : กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: กรุงเทพฯ.
- ภวัต วรรณพิน. (2554). *การประเมินคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัย*. (การศึกษาเฉพาะบุคคล. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)
- ภูวนาถ เทียมตะขบ. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการหลังการขายของรถยนต์ฮอนด้าในเขตจังหวัดปทุมธานี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรญาณบุรี)
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2553). *พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (บริหารรัฐกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
- วัชรินทร์ จันทร์สีมารวรรณ, ทดมัล แสงสว่าง และรุ่งนภา กิตติลาภ. (2562). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม*. *วารสารวิชาการและวิจัย*. มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 9(1), 4-16.
- สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี*
- สมคิด บางโม. (2558). *องค์การและการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: บริษัท วิทย์พัฒน์ จำกัด
- สมิต สัจฉกร. (2553). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุภาภรณ์ คณะเวทย์. (2559). *ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานการเงินโรงพยาบาลมหาสารคาม*. *วารสารโรงพยาบาลมหาสารคาม*. 13(3), 100-105.
- 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, 41-50.
- Shelly, Maynard W. (1975). *Responding to Social Chang*. Pennsylvania : Dowder, Hutchison Press.