



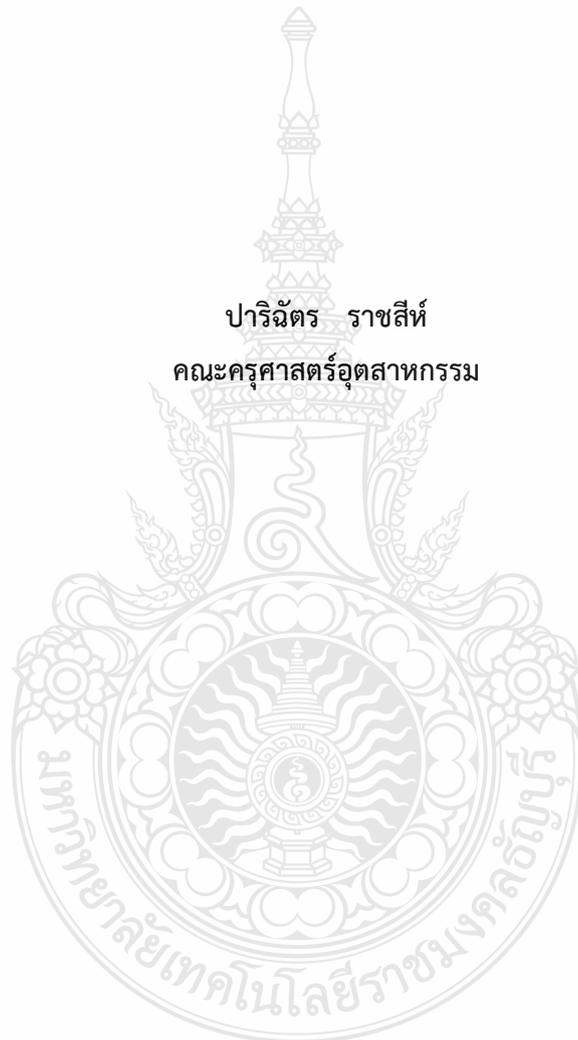
รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
A Study of the Service Quality of Financial Work on the Disbursement
of Training Expenses of the Faculty of Technical Education, Rajamangala University of
Technology Thanyaburi

ปาริฉัตร ราชสีห์
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประจำปี 2565

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
A Study of the Service Quality of Financial Work on the Disbursement
of Training Expenses of the Faculty of Technical Education, Rajamangala
University of Technology Thanyaburi



ปาริฉัตร ราชสีห์
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประจำปี 2565

| | |
|--------------------|--|
| หัวข้อโครงการวิจัย | การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่าย ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี |
| ชื่อ-นามสกุล | นางสาวปาริฉัตร ราชสีห์ |
| สังกัด | งานการเงิน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี |
| ปีงบประมาณ | 2565 |

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามแบบมาตราวัดประมาณค่า 5 ระดับ แบบสัมภาษณ์ โดยมีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

- 1) คุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก
- 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีพบว่า
 - (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา ควรช่วยเหลือในการเบิก-จ่าย ควรมีการทำแผนงาน และแจ้งเวียนขั้นตอนการเบิกจ่าย
 - (2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการควรมีใจรักการบริการ สามารถถามตอบคำถามได้ มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ควรให้บริการข้อมูลที่ต้องการ แม่นยำ และชัดเจน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
 - (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการบริการ ช่วงเวลาเลิกงาน เพราะบางที่อาจารย์และเจ้าหน้าที่บางท่านไม่สะดวกเวลาช่วงกลางวัน มีความตั้งใจที่จะให้บริการ สามารถช่วยเหลือผู้เข้ารับบริการได้อย่างทันท่วงที มีความรวดเร็วและถูกต้องครบถ้วนในการบริการ
 - (4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

(5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) เจ้าหน้าที่ควรเข้าใจ และรับฟังปัญหาของการเบิก-จ่าย ให้เพิ่มมากขึ้น ควรช่วยเหลือและเสนอแนะในขั้นตอนการเบิก-จ่าย มีความเข้าใจต่อการเข้ารับบริการ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมทุกคนไม่เลือกปฏิบัติ ควรสอบถามและตอบข้อซักถามด้วยความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการ

ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ ลดความล่าช้าในการดำเนินงาน และส่งเสริมความโปร่งใสในการบริหารจัดการ นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาการให้บริการในอนาคต เพื่อสร้างความมั่นใจและความไว้วางใจในระบบงานการเงินขององค์กร

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ งานการเงิน การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม



| | |
|-----------------------|--|
| Research Title | A Study of the Service Quality of Financial Work on the Disbursement of Training Expenses of the Faculty of Technical Education, Rajamangala University of Technology Thanyaburi (RMUTT) |
| Researcher | Miss Parichat Ratchasee |
| Institute | Finance Division, Faculty of Technical Education, RMUTT |
| Fiscal Year | 2022 |

ABSTRACT

The purposes of this research were: 1) to study the service quality of financial work regarding training disbursement at the Faculty of Technical Education, RMUTT; and 2) to study the guidelines to improve the service quality of financial work regarding the training disbursement for the Faculty of Technical Education, RMUTT.

The sample group for this research consisted of 108 participants, including administrators, faculty members, and support staff from the Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The research instruments included a 5-point Likert scale questionnaire and an interview form, with a reliability coefficient of 0.85. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and content analysis.

The research results revealed that: 1) the overall service quality of financial work regarding the training disbursement at the Faculty of Technical Education, RMUTT was at a high level, and 2) the guidelines to improve the service quality of financial work regarding the training disbursement for the Faculty of Technical Education, RMUTT were as follows.

Tangibility dimension, service staff should provide services with willingness and have a smiling face while providing the service, provide assistance in disbursement, create a service plan and publicizing the disbursement process to all service users.

Reliability dimension, service staff should have a passion for service, able to answer relevant questions, have sufficient knowledge and skills to perform the job, able to afford correct, accurate and clearly information, provide the services equally, and able to deliver the services in a timely and appropriate manner.

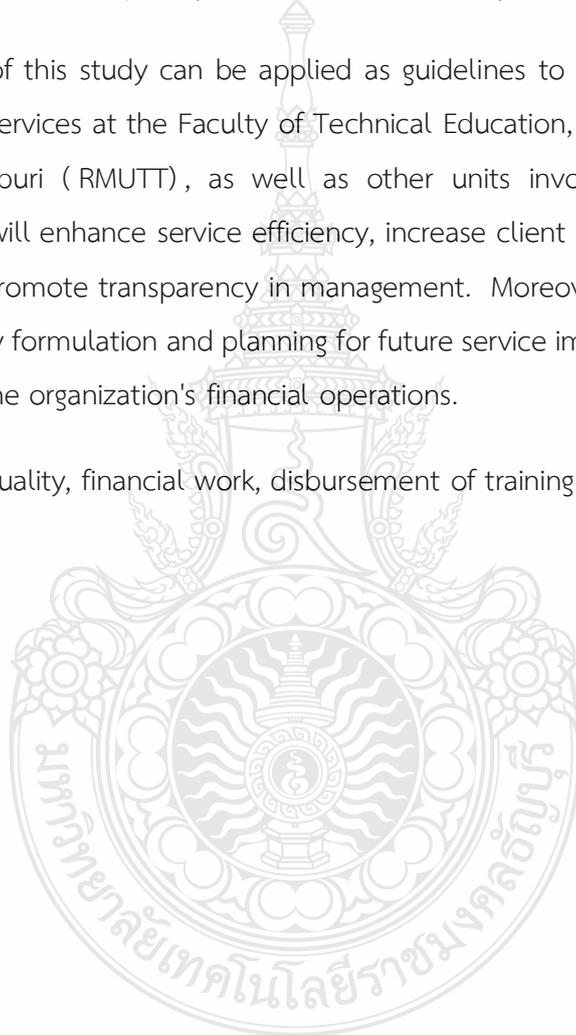
Responsiveness dimension, service staff should arrange to provide services at times that are convenient for service recipients who have time constraint, such as providing services in the evening, be willing to provide services, able to help service users in a timely manner, and deliver services quickly, accurately and completely.

Assurance dimension, service staff should have good manners, able to use effective communication, and ensure that service recipients receive the best service.

Empathy dimension, service staff should pay more attention in listening and understanding the problems regarding training disbursement, could help and give suggestions for the training disbursement process, should ask and answer the questions with compassion and understanding the problems of service recipients.

The results of this study can be applied as guidelines to improve and develop the quality of financial services at the Faculty of Technical Education, Rajamangala University of Technology Thanyaburi (RMUTT), as well as other units involved in training expense disbursement. This will enhance service efficiency, increase client satisfaction, reduce delays in operations, and promote transparency in management. Moreover, the findings serve as a foundation for policy formulation and planning for future service improvements to build trust and confidence in the organization's financial operations.

Keywords: service quality, financial work, disbursement of training



กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากทุนอุดหนุนการวิจัย ประเภททุนการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) จากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้ดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัย “ทุนสนับสนุนการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย ประจำปี พ.ศ.2565”

ขอขอบพระคุณคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ที่ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนได้รับการพัฒนางานวิจัย เพื่อเพิ่มสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประจำ ให้มีศักยภาพสู่ความก้าวหน้าตามสายงานขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พิมลพรรณ เพชรสมบัติ ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ที่ให้คำปรึกษาแนะนำตลอดระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริพร อังโสภา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา บุญศรี และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยอนันต์ มั่นคง ที่ได้สละเวลาอันมีค่าอย่างยิ่ง ในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการทําวิจัย และขอขอบพระคุณผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย เป็นผลทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

คุณค่าอันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้ขอมอบแต่บิดา มารดา ซึ่งเป็นที่รักและเคารพยิ่ง ครู อาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาจนทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิต และทำให้ผู้วิจัยสามารถนำเอาหลักการมาประยุกต์ใช้และอ้างอิงในงานวิจัยครั้งนี้ รวมถึงขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานที่มีส่วนช่วยแนะนำการทำงานวิจัย และขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวที่ให้ความรัก ความหวัง และเป็นกำลังใจที่มีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัย

ท้ายที่สุดผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานอยู่ไม่น้อย ในการพัฒนางานประจำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

ปาริฉัตร ราชสิทธิ์

ผู้วิจัย

สารบัญ

| | หน้า |
|---|-----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ก |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ค |
| กิตติกรรมประกาศ | จ |
| สารบัญ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ช |
| สารบัญภาพ | ฌ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 3 |
| 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 3 |
| 1.4 ขอบเขตของการวิจัย..... | 3 |
| 1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 4 |
| 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 4 |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| 2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ..... | 7 |
| 2.2 ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ..... | 10 |
| 2.3 หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี..... | 12 |
| 2.4 บริบทของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี..... | 14 |
| 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 20 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 22 |
| ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี..... | 22 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 22 |
| 3.2 เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย..... | 23 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 24 |
| 3.4 สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล..... | 25 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|-----------|
| ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานการเงิน เกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | 26 |
| | |
| 3.1 ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ | 26 |
| 3.2 เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย..... | 26 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 26 |
| 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 27 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 28 |
| 4.1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... | 28 |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่าย ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี..... | 29 |
| 4.3 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่าย ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราช มงคลธัญบุรี..... | 35 |
| บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ..... | 41 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย | 41 |
| 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย..... | 44 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์..... | 48 |
| บรรณานุกรม..... | 49 |
| ภาคผนวก..... | 51 |
| ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย..... | 52 |
| ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม..... | 54 |
| ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 56 |
| ภาคผนวก ง ผลการพิจารณาแบบประเมินหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)..... | 61 |
| ภาคผนวก จ แบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานการเงิน เกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี..... | 66 |
| ภาคผนวก ฉ ผลการพิจารณาแบบประเมินหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) (แบบสัมภาษณ์)..... | 69 |

สารบัญตาราง

| | | หน้า |
|----------------|--|------|
| ตารางที่ 2.1 | ข้อมูลจากงานบุคลากร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ณ วันที่ 4 พฤษภาคม 2566.. | 19 |
| ตารางที่ 4.1 | ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... | 28 |
| ตารางที่ 4.2 | ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานการเงินของงานการเงินเกี่ยวกับการ การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นรายด้าน..... | 29 |
| ตารางที่ 4.2.1 | ผลการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย ในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)..... | 30 |
| ตารางที่ 4.2.2 | ผลการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย ในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) | 31 |
| ตารางที่ 4.2.3 | ผลการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย ในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ(Responsiveness)..... | 32 |
| ตารางที่ 4.2.4 | ผลการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย ในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ (Assurance)..... | 33 |
| ตารางที่ 4.2.5 | ผลการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการ ฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ (Empathy)..... | 34 |

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันอุดมศึกษาตระหนักถึงความสำคัญในการเป็นองค์กรหลักเพื่อผลิตบัณฑิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นการก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยมีปัจจัยพื้นฐานแห่งความสำเร็จคือระบบการบริหารจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริหารงานการเงินและงบประมาณ ซึ่งเปรียบเสมือนกลไกขับเคลื่อนหลักที่สนับสนุนให้ภารกิจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ (ดวงเดือน เกตรา และคณะ, 2561; ธัญญารัตน์ ดอกกลิ่น, 2560) การปฏิบัติงานด้านการเงินที่มีมาตรฐาน ถูกต้อง โปร่งใส และรวดเร็ว ย่อมส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของคณะและภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของมหาวิทยาลัยในภาพรวม อย่างไรก็ตาม บริบทการบริหารงานการเงินในปัจจุบันต้องเผชิญกับความท้าทายจากระเบียบข้อบังคับของทางราชการที่มีความซับซ้อน มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขและหลักเกณฑ์อยู่เสมอ รวมถึงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ มักก่อให้เกิดปัญหาความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการเบิกจ่าย และความผิดพลาดของเอกสารหลักฐาน ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (สายใจ ชุนประเสริฐ, 2562)

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีพันธกิจในการผลิตครูวิชาชีพและบุคลากรทางการศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญ จึงมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรผ่านโครงการฝึกอบรม สัมมนา และศึกษาดูงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวต้องอาศัยการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ตามระเบียบของทางราชการ จากการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงานการเงินในสถาบันอุดมศึกษา พบว่ากระบวนการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมประสบปัญหาและอุปสรรคสำคัญหลายประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในระเบียบและหลักเกณฑ์การเบิกจ่าย ปัญหาพื้นฐานที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ขอรับบริการหรือผู้จัดโครงการขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบกระทรวงการคลังและประกาศมหาวิทยาลัยที่มีรายละเอียดมากและมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ส่งผลให้เกิดความสับสนในการจำแนกหมวดรายจ่าย เช่น ไม่สามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างค่าตอบแทน ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ หรือตั้งงบประมาณผิดพลาด เช่น นำค่าจ้างเหมาไปปะปนกับค่าตอบแทนวิทยากร นอกจากนี้ ยังพบปัญหาการคำนวณงบประมาณไม่สอดคล้องกับสิทธิที่พึงเบิกจ่ายได้จริงตามระเบียบ เช่น การเบิกค่าเช่าที่พักที่มีการขออนุมัติตามสิทธิเหมาจ่ายแต่ข้อเท็จจริงต้องเบิกจ่ายตามจริง หรือการประมาณการค่าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ไม่สอดคล้องกับระยะทางและอัตราที่กำหนดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเหล่านี้นำไปสู่การจัดทำโครงการและเอกสารขออนุมัติที่ผิดพลาดตั้งแต่ต้นทาง ส่งผลให้ผู้จัดโครงการต้องรับภาระค่าใช้จ่ายส่วนเกินเองหรือต้องเสียเวลาในการแก้ไข

เอกสารขออนุมัติใหม่หลายรอบ 2) ปัญหาด้านความถูกต้องและความครบถ้วนของเอกสารหลักฐาน เอกสารประกอบการเบิกจ่ายเป็นหัวใจสำคัญของการตรวจสอบความโปร่งใส ปัญหาที่พบบ่อยครั้งและเป็นสาเหตุหลักของความล่าช้าคือ เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบที่กรมบัญชีกลางกำหนด อาทิ ใบสำคัญรับเงินวิทยากรไม่มีการลงนามผู้จ่ายเงิน (กรณีมีการยืมเงินทดรองจ่าย) ใบเสร็จรับเงินค่าอาหารหรือค่าวัสดุไม่ระบุรายละเอียดสาระสำคัญ เช่น วันที่ ชื่อผู้เสียภาษี หรือรายการสินค้าให้ชัดเจน รวมถึงการใช้เอกสารผิดประเภท เช่น การใช้ใบส่งของ (Invoice) แทนใบเสร็จรับเงินหรือบิลเงินสดในการเบิกค่าเช่ารถ ซึ่งไม่สามารถใช้เป็นหลักฐานการจ่ายเงินที่สมบูรณ์ได้ นอกจากนี้ ในโครงการฝึกอบรมที่มีการจัดเลี้ยงอาหารว่างและเครื่องดื่ม ยังพบปัญหาหลายมือชื่อผู้เข้าร่วมอบรมไม่สัมพันธ์กับยอดเงินที่ขอเบิกจ่าย ซึ่งข้อผิดพลาดเหล่านี้ทำให้เจ้าหน้าที่การเงินต้องส่งคืนเรื่องเพื่อให้ผู้ขอเบิกแก้ไขหรือหาเอกสารเพิ่มเติม สร้างความไม่พึงพอใจและความรู้สึกยุ่งยากซับซ้อนให้แก่ผู้รับบริการ 3) ปัญหาด้านขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงาน กระบวนการเบิกจ่ายของทางราชการมีขั้นตอนการตรวจสอบหลายลำดับขั้นเพื่อความรัดกุม ตั้งแต่การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร การบันทึกข้อมูลเข้าระบบ จนถึงการอนุมัติจ่ายเงิน ปัญหาที่พบคือ การขาดความคล่องตัวในการดำเนินงาน โดยเฉพาะข้อจำกัดของระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ที่กำหนดให้การเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดินต้องจ่ายตรงเข้าบัญชีผู้ขาย (Direct Payment) ทำให้ผู้จัดโครงการไม่สามารถสำรองจ่ายไปก่อนได้ในบางกรณี ซึ่งสร้างความลำบากในการบริหารจัดการหน้างาน อีกทั้งยังพบปัญหากระบวนการทำงานที่ล่าช้าในช่วงปลายปีงบประมาณเนื่องจากปริมาณงานที่หนาแน่น และการขาดการวางแผนการส่งคืนเงินยืมทดรองราชการให้ทันตามกำหนดเวลา ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องและการบริหารจัดการงบประมาณภาพรวมของคณะฯ และ 4) ปัญหาด้านบุคลากรและการสื่อสาร คุณภาพการให้บริการยังขึ้นอยู่กับสมรรถนะของบุคลากรผู้ให้บริการ ปัญหาที่พบคือ บุคลากรบางส่วนอาจให้คำแนะนำที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับกฎระเบียบและขั้นตอนการเบิกจ่ายแก่ผู้มารับบริการ หรือไม่สามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่เปลี่ยนแปลงใหม่ได้อย่างทันท่วงที รวมถึงปัญหาช่องทางการสื่อสารที่ไม่ทั่วถึง เช่น การขาดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน หรือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการเงินที่ไม่ครอบคลุม ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสนและต้องเสียเวลาในการสอบถามข้อมูลซ้ำซ้อน

จากสภาพปัญหาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการพัฒนางานการเงินให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยการปรับปรุงทั้งระบบ โดยนำแนวคิดเรื่อง คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) มาประยุกต์ใช้เพื่อลดข้อผิดพลาด ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญที่จะศึกษาคู่มือการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อสะท้อนภาพปัญหาที่แท้จริงและนำผลการศึกษาไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการวิจัยในครั้งนี้มีความสำคัญต่อผู้บริหารสถานศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1.3.1 ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3.2 เป็นแนวทางให้กับหน่วยงานอื่น สามารถนำผลวิจัยไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับองค์กร นั้น ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) 5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

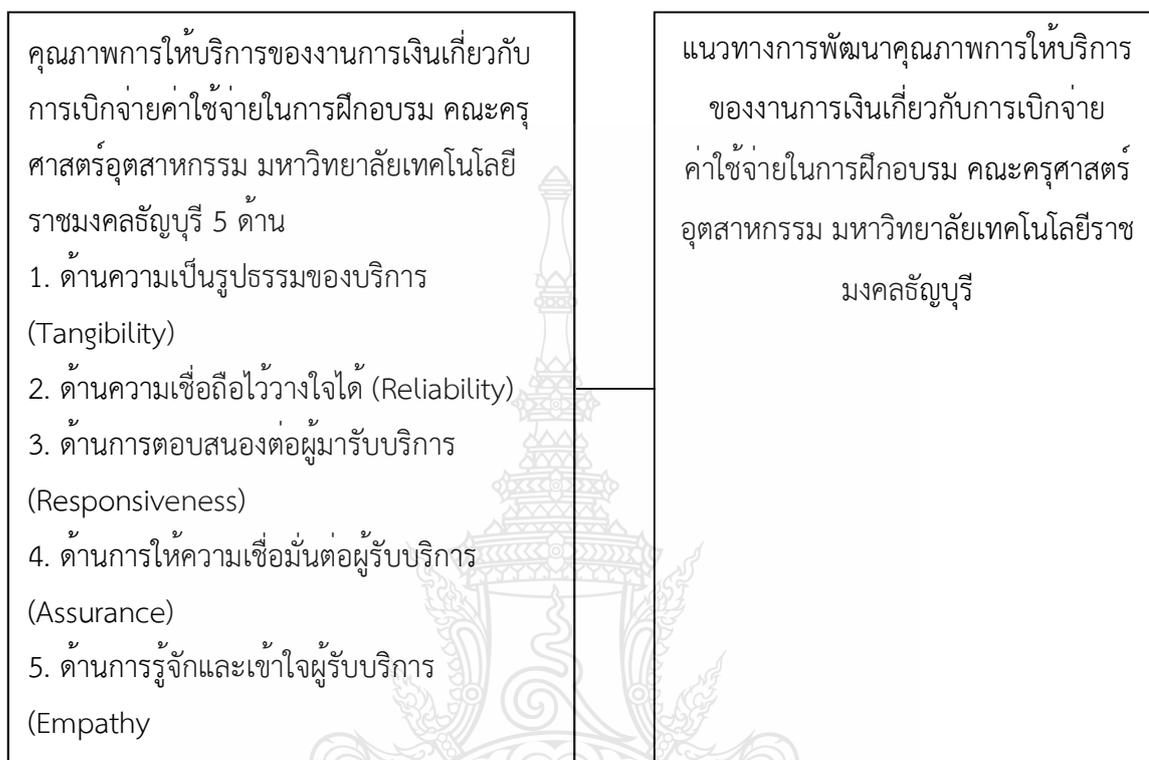
กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ซึ่งสำหรับประชากรจำนวน 148 คน จะใช้ขนาดตัวอย่าง 108 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยแบ่งเป็นผู้บริหารจำนวน 5 คน อาจารย์ 55 คน และเจ้าหน้าที่ 48 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

1 กรกฎาคม 2565 – 30 มิถุนายน 2566

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมี 5 ด้านดังนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการตอบสนองความต้องการหรือเหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจในการรับบริการนั้น ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ทำให้อุทิศสร้างแตกต่าง และแข่งขันกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน (กรสุมาสุวิฒนะชัย,2563)

งานการเงิน หมายถึง การปฏิบัติการเกี่ยวกับการเงินของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

การเบิกจ่ายในการจัดอบรม หมายถึง กระบวนการจัดสรรและใช้จ่ายงบประมาณสำหรับกิจกรรมอบรมบุคลากรและนักศึกษาอย่างถูกต้อง โปร่งใส และเป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี รวมทั้งระเบียบของกระทรวงการคลัง เพื่อให้การใช้จ่ายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสามารถตรวจสอบได้

บุคลากร หมายถึง บุคลากรสังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษา

1) **ผู้บริหาร** หมายถึง คณบดี หัวหน้าสำนักงานคณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา สังกัด คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2) **อาจารย์** หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ ที่ปฏิบัติหน้าที่สอนใน มหาวิทยาลัย สังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3) **เจ้าหน้าที่** หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว สายสนับสนุน ที่ปฏิบัติหน้าที่ปฏิบัติงานในแต่ละส่วนงานของคณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น ถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ การติดป้ายสัญลักษณ์บอกขั้นตอน การให้บริการเป็นไปตามระบบ ขั้นตอน รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกรับรองออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น เช่น เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ การให้บริการเป็นไปตามระบบ ขั้นตอน มีกฎระเบียบการใช้บริการอย่างชัดเจน สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบาย และสะอาดเรียบร้อย ของงานการเงิน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับ สัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและได้ผลออกมา เช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ มีลำดับขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน และสามารถติดต่อ สอบถามได้สะดวก มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ระบบการทำงานน่าเชื่อถือ ของงานการเงิน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อม และความเต็มใจ ที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการ สามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจาย การให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็วมี ความกระตือรือร้น ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ยินดี ให้บริการ เมื่อมีผู้รับบริการมาช่วงเวลาเลิกงาน ของงานการเงิน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ให้บริการ จะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการรับให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดีในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต หรือไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง

ผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ของงาน การเงิน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน SERVQUAL ได้รับความนิยมใน การนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อ การรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้ วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับ การทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้ การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ ผู้ให้บริการให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละ บุคคล ผู้รับบริการได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ ผู้ให้บริการรู้และเข้าใจ ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างใจเย็นและ สุภาพผู้ให้บริการตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ของงานการเงิน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการศึกษาตามประเด็นดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2549 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2555)
3. หลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. 2558
4. บริบทของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ชัชวาล ทัดศิวิฐ (2554, อ้างถึงใน วีรลลย์ ต้นทิวากร และจรีพร ศรีทอง, 2562) กล่าวว่า องค์การที่มีภารกิจหลักในการให้บริการมักจะมีกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายในองค์กร ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของสินค้าหรือบริการจึงเป็นเรื่องที่พบเห็นได้ทั่วไปในองค์กรภาคเอกชนที่ขยายมายังหน่วยงานภาครัฐในระยะเวลาหลังมานี้ เป็นผลสืบเนื่องประการหนึ่งมาจากแรงกดดันจากการแข่งขัน ความก้าวหน้าทางการสื่อสาร และโลกาภิวัตน์ รวมไปถึงการแข่งขันและการประเมินสัมฤทธิ์ผลจากการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างเข้มข้นเข้มข้น โดยนัยประการหนึ่งเพื่อสร้างความอยู่รอดให้กับองค์กร และคุณภาพเองเป็นเครื่องชี้บ่งถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้เป็นอย่างดี กล่าวโดยเน้นถึงองค์กรภาครัฐในปัจจุบัน ได้ปรับกระบวนการบริหารงาน จากเดิมที่ประชาชนเป็นเพียงผู้จ้ต้องรับบริการที่รัฐจัดให้ มาเป็นลูกค้าที่องค์กรภาครัฐพึงให้ความสนใจจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพ

2.1.1 ความหมายคุณภาพการให้บริการ สุทธิเชษฐ์ พานเพียรศิลป์ (2558) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ ผลการวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องกันเพียงใด

อมรรัตน์ บุญญา (2557) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

วีรลลย์ ตันทิวาร และจรีพร ศรีทอง (2562) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอนำเสนอแนวคิดสำคัญดังนี้

1) แนวคิดคุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้ Gronroos (1990,อ้างถึงใน อารีวรรณ ธนากิจ, 2561) เสนอแนวความคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality – PSQ) และคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจาก “ความคาดหวัง” ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าที่มีต่อ “การประเมินคุณภาพ” ของสินค้าหลังจากการบริโภคสินค้านั้น โดยคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้จะเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ (1) คุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Quality) ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing Communication), ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image), การสื่อสารปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer Needs) (2) คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า (Experienced Quality) ได้อิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image), คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function Quality)

2) แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) Parasuraman et al. (1990, อ้างถึงใน สุทธิเชษฐ์ พานเพียรศิลป์, 2558) ได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งต่อยอดจากความคิดของ Gronroos (1984) และได้รับการพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการ โดยแบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ ตั้งแต่การวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงประจักษ์ การขยายผลให้ครอบคลุมองค์กรต่าง ๆ และมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ, เดิมที่กำหนดตัวแปรหลักไว้ 10 ด้าน ได้แก่ ลักษณะของการบริการ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น สมรรถนะ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และการเข้าใจลูกค้า

ต่อมาในปี ค.ศ. 1988-1990 ได้ปรับปรุงปัจจัยในการประเมินคุณภาพการให้บริการเพื่อลดความซ้ำซ้อน สร้างเป็นเกณฑ์ในการประเมินเพียง 5 ประการ เรียกว่า SERVQUAL ดังนี้

(1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ การติดป้ายสัญลักษณ์บอกขั้นตอน การให้บริการเป็นไปตามระบบขั้นตอน รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น เช่น เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ การให้บริการเป็นไปตามระบบขั้นตอน มีกฎระเบียบการใช้บริการอย่างชัดเจน สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบาย และสะอาดเรียบร้อย ของงานการเงิน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

(2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ มีลำดับขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน และสามารถติดต่อสอบถามได้สะดวก มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ระบบการทำงานน่าเชื่อถือ ของงานการเงิน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

(3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็วมี ความกระตือรือร้น ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ยินดีให้บริการ เมื่อมีผู้รับบริการมาช่วงเวลาเลิกงาน ของงานการเงิน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

(4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการรับให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดีใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต หรือไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ของงานการเงิน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

(5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้

การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ ผู้ให้บริการให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล ผู้รับบริการได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ ผู้ให้บริการรู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างใจเย็นและสุภาพ ผู้ให้บริการตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ของงานการเงิน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โดยสรุป คุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี หมายถึง การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่และระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือในความถูกต้องแม่นยำ การตอบสนองต่อผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ การให้ความเชื่อมั่นผ่านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และการรู้จักเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการ เพื่อให้กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และรวดเร็วตามระเบียบของทางราชการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐที่มีการบริหารจัดการงบประมาณโดยยึดถือปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเบิกจ่ายงบประมาณสำหรับการดำเนินโครงการฝึกอบรม สัมมนา และการจัดงานต่าง ๆ ได้นำระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ มาใช้เป็นแนวทางหลักในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างคุ้มค่า โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยมีรายละเอียดสาระสำคัญดังนี้

2.2 ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ.2549 กระทรวงการคลัง (2549) และ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2555 กระทรวงการคลัง (2555) กระทรวงการคลังได้กำหนดหลักเกณฑ์และอัตราค่าใช้จ่ายเพื่อให้ส่วนราชการถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.2.1 นิยามและประเภทของการฝึกอบรม การฝึกอบรม หมายความว่า การอบรมการประชุมทางวิชาการหรือเชิงปฏิบัติการ การสัมมนาทางวิชาการหรือเชิงปฏิบัติการ การบรรยายพิเศษ การฝึกศึกษา การดูงาน การฝึกงาน หรือที่เรียกชื่ออย่างอื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีโครงการหรือหลักสูตรและช่วงเวลาที่แน่นอนที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคคลหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยไม่มีการรับปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ โดยแบ่งประเภทการฝึกอบรมออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) การฝึกอบรมประเภท ก หมายความว่า การฝึกอบรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกินกึ่งหนึ่งเป็นบุคลากรของรัฐ ซึ่งเป็นข้าราชการตำแหน่งประเภททั่วไประดับทักษะพิเศษ ข้าราชการตำแหน่ง

ประเภทวิชาการระดับเชี่ยวชาญและระดับทรงคุณวุฒิ ข้าราชการตำแหน่งประเภทอำนวยการระดับสูง ข้าราชการตำแหน่งประเภทบริหารระดับต้นและระดับสูง หรือตำแหน่งที่เทียบเท่า

2) การฝึกอบรมประเภท ข หมายความว่า การฝึกอบรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกินครึ่งหนึ่งเป็นบุคลากรของรัฐ ซึ่งเป็นข้าราชการตำแหน่งประเภททั่วไประดับปฏิบัติงาน ระดับชำนาญงาน และระดับอาวุโส ข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ และระดับชำนาญการพิเศษ ข้าราชการตำแหน่งประเภทอำนวยการระดับต้น หรือตำแหน่งที่เทียบเท่า

3) การฝึกอบรมบุคคลภายนอก หมายความว่า การฝึกอบรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกินครึ่งหนึ่ง มิใช่บุคลากรของรัฐ

2.2.2 ค่าใช้จ่ายของส่วนราชการที่จัดการฝึกอบรม ส่วนราชการที่จัดการฝึกอบรมสามารถเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม แต่มีรายการสำคัญที่ต้องเบิกจ่ายตามอัตราที่กำหนด ดังนี้

1) ค่าสมนาคุณวิทยากร การจ่ายค่าสมนาคุณวิทยากรให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และอัตราที่กำหนด โดยพิจารณาจากวุฒิความรู้และความสามารถของวิทยากร

(1) วิทยากรที่เป็นบุคลากรของรัฐ

- การฝึกอบรมประเภท ก ไม่เกินชั่วโมงละ 800 บาท
- การฝึกอบรมประเภท ข และบุคคลภายนอก ไม่เกินชั่วโมงละ 600 บาท

(2) วิทยากรที่มิใช่บุคลากรของรัฐ

- การฝึกอบรมประเภท ก ไม่เกินชั่วโมงละ 1,600 บาท
- การฝึกอบรมประเภท ข และบุคคลภายนอก ไม่เกินชั่วโมงละ 1,200 บาท

(3) การนับเวลาบรรยาย การนับชั่วโมงการฝึกอบรมให้นับตามเวลาที่กำหนดในตารางการฝึกอบรม โดยไม่ต้องหักเวลาที่พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม แต่ละชั่วโมงต้องมีกำหนดเวลาไม่น้อยกว่า 50 นาที กรณีกำหนดเวลาไม่ถึง 50 นาทีแต่ไม่น้อยกว่า 25 นาที ให้เบิกจ่ายค่าสมนาคุณวิทยากรได้ครึ่งหนึ่ง

2) ค่าอาหาร การเบิกจ่ายค่าอาหาร (อาหารเช้า กลางวัน เย็น) และอาหารว่าง ให้เบิกจ่ายได้เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินอัตราที่กำหนดตามมาตรการบรรเทาผลกระทบจากการปรับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำฯ (พ.ศ. 2556) ดังนี้

(1) การฝึกอบรมในสถานที่ของส่วนราชการ

- การฝึกอบรมประเภท ก: จัดครบทุกมื้อ ไม่เกิน 850 บาท/วัน/คน, จัดไม่ครบทุกมื้อ ไม่เกิน 600 บาท/วัน/คน

- การฝึกอบรมประเภท ข: จัดครบทุกมื้อ ไม่เกิน 600 บาท/วัน/คน, จัดไม่ครบทุกมื้อ ไม่เกิน 400 บาท/วัน/คน

(2) การฝึกอบรมในสถานที่เอกชน

- การฝึกอบรมประเภท ก: จัดครบทุกมือ ไม่เกิน 1,200 บาท/วัน/คน, จัดไม่ครบทุกมือ ไม่เกิน 850 บาท/วัน/คน
- การฝึกอบรมประเภท ข: จัดครบทุกมือ ไม่เกิน 950 บาท/วัน/คน, จัดไม่ครบทุกมือ ไม่เกิน 700 บาท/วัน/คน

2.2.3 ค่าใช้จ่ายของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเบิกจ่ายค่าพาหนะ ค่าเบี้ยเลี้ยง และค่าเช่าที่พักได้ตามสิทธิของตน หรือตามที่ส่วนราชการผู้จัดจัดให้ โดยมีหลักเกณฑ์สำคัญ ดังนี้

1) ค่าเช่าที่พัก การเบิกจ่ายค่าเช่าที่พักให้เบิกจ่ายได้เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินอัตราที่กำหนด ตามบัญชีหมายเลข 2 ท้ายระเบียบฯ (ฉบับที่ 3)

(1) การฝึกอบรมประเภท ก

- ค่าเช่าห้องพักคนเดียว ไม่เกิน 2,400 บาท/วัน
- ค่าเช่าห้องพักร่วมไม่เกิน 1,300 บาท/วัน

(2) การฝึกอบรมประเภท ข และบุคคลภายนอก

- ค่าเช่าห้องพักคนเดียว ไม่เกิน 1,450 บาท/วัน
- ค่าเช่าห้องพักร่วมไม่เกิน 900 บาท/วัน

(3) หลักเกณฑ์การพัก สำหรับการฝึกอบรมประเภท ข และการฝึกอบรมบุคคลภายนอก ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมพักรวมกันตั้งแต่ สองคนขึ้นไป (พักร่วม) เว้นแต่เป็นกรณีที่ไม่เหมาะสมหรือมีเหตุจำเป็นไม่อาจพักร่วมกับผู้อื่นได้ หัวหน้าส่วนราชการผู้จัดการฝึกอบรมอาจจัดให้พักห้องพักคนเดียวได้

2.3 หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี หลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ (2558) กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้ออกประกาศหลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดถือปฏิบัติโดยคำนึงถึงความจำเป็น เหมาะสม ประหยัด และประโยชน์ของทางราชการเป็นหลัก โดยให้ยกเลิกหลักเกณฑ์เดิมและใช้หลักเกณฑ์ฉบับนี้แทน มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2559 เป็นต้นไป ซึ่งมีรายละเอียดข้อปฏิบัติที่สำคัญ ดังนี้

2.3.1 การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายสำหรับโครงการฝึกอบรม ให้ถือปฏิบัติตามอัตราที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีรายการค่าใช้จ่ายที่สำคัญ ดังนี้

1) ค่าสมนาคุณวิทยากร

(1) วิทยากรที่ไม่ได้สังกัดมหาวิทยาลัย ให้เบิกจ่ายตามหลักเกณฑ์และอัตราตามที่กำหนดไว้ในระเบียบกระทรวงการคลัง

(2) วิทยากรที่เป็นบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- วิทยากรเป็นบุคลากรภายในหน่วยงานผู้จัดฝึกอบรม: การบรรยาย เบิกได้ไม่เกิน ชั่วโมงละ 300 บาท, การอภิปรายหรือแบ่งกลุ่มปฏิบัติ เบิกได้ไม่เกิน ชั่วโมงละ 200 บาท
- วิทยากรเป็นบุคลากรต่างหน่วยงานผู้จัดฝึกอบรม: การบรรยาย เบิกได้ไม่เกิน ชั่วโมงละ 600 บาท, การอภิปรายหรือแบ่งกลุ่มปฏิบัติ เบิกได้ไม่เกิน ชั่วโมงละ 300 บาท

2) ค่าอาหารและที่พัก

(1) ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม กรณีจัดในสถานที่ของทางราชการ เบิกได้มื้อละไม่เกิน 30 บาทต่อคน และกรณีจัดในสถานที่ของเอกชน เบิกได้มื้อละไม่เกิน 50 บาทต่อคน

(2) ค่าอาหารให้เบิกจ่ายตามบัญชีอัตราค่าใช้จ่ายแนบท้าย(อ้างอิงมาตรการกระทรวงการคลังฯ)

- สถานที่ราชการ: การฝึกอบรมประเภท ก (จัดครบมือ 850 / ไม่ครบมือ 600 บาท), การฝึกอบรมประเภท ข (จัดครบมือ 600 / ไม่ครบมือ 400 บาท)

- สถานที่เอกชน: การฝึกอบรมประเภท ก (จัดครบมือ 1,200 / ไม่ครบมือ 850 บาท), การฝึกอบรมประเภท ข (จัดครบมือ 950 / ไม่ครบมือ 700 บาท)

(3) ค่าเช่าที่พัก

- การฝึกอบรมประเภท ก: ห้องพักคนเดียวไม่เกิน 2,400 บาท, ห้องพักคู่ไม่เกิน 1,300 บาท

- การฝึกอบรมประเภท ข: ห้องพักคนเดียวไม่เกิน 1,450 บาท, ห้องพักคู่ไม่เกิน 900 บาท

3) ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(1) ค่าใช้จ่ายในพิธีเปิด-ปิด การฝึกอบรมที่มีระยะเวลาไม่เกิน 3 วัน ให้เบิกจ่ายได้ไม่เกิน 400 บาท และกรณีเกิน 3 วัน ให้เบิกจ่ายได้ไม่เกิน 800 บาท

(2) ค่ากระเป่า หรือสิ่งที่ใช้บรรจุเอกสารสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ให้เบิกได้เท่าที่จ่ายจริง ไม่เกินอัตราใบละ 300 บาท

(3) ค่าสมนาคุณในการดูงาน ให้เบิกจ่ายได้เท่าที่จ่ายจริง แห่งละไม่เกิน 1,500 บาท

2.3.2 การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดงาน การจัดงานตามแผนงานโครงการตามภารกิจปกติหรือตามนโยบายของทางราชการ ให้เบิกจ่ายค่าใช้จ่ายได้เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นและประหยัด โดยมีอัตราที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ ดังนี้

1) ค่าใช้จ่ายพิธีทางศาสนา

(1) พิธีทางศาสนาพุทธ ในวงเงินไม่เกิน 15,000 บาท

(2) พิธีพราหมณ์ ในวงเงินไม่เกิน 25,000 บาท

2) ค่าอาหารสำหรับประธาน แขกผู้มีเกียรติ และเจ้าหน้าที่

(1) ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ในอัตราคนละไม่เกิน 50 บาทต่อวัน

(2) ค่าอาหาร ในอัตราคนละไม่เกิน 150 บาทต่อวัน

3) ค่าตอบแทนกรรมการตัดสินการประกวดหรือแข่งขัน

(1) บุคลากรที่เป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง สังกัด มทร.ธัญบุรี (ไม่มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดงาน): อัตราคนละไม่เกิน 400 บาทต่อวัน

(2) บุคคลที่เป็นข้าราชการ/ลูกจ้างทางราชการ (ไม่สังกัด มทร.ธัญบุรี): อัตราคนละไม่เกิน 800 บาทต่อวัน

(3) บุคคลที่มีได้เป็นข้าราชการหรือลูกจ้างของทางราชการ: อัตราคนละไม่เกิน 1,200 บาทต่อวัน

4) เงินรางวัลและโลรางวัล

(1) ค่าโล หรือถ้วยรางวัล เบิกได้ชิ้นละไม่เกิน 2,000 บาท

(2) เงินรางวัล เบิกได้รวมกันไม่เกินโครงการละ 50,000 บาท

2.3.3 การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการประชุมระหว่างประเทศและกรณีอื่น ๆ สำหรับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการประชุมระหว่างประเทศ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ ทั้งนี้ รายการค่าใช้จ่ายใดที่ไม่ได้กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์นี้ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบของกระทรวงการคลัง หรือหากมีความจำเป็นต้องเบิกจ่ายนอกเหนือจากที่กำหนด ต้องได้รับอนุมัติจากอธิการบดีพร้อมชี้แจงเหตุผลความจำเป็น

2.4 บริบทของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2.4.1 บริบทของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม แผนปฏิบัติการราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2566)

ปรัชญา (Philosophy): “นวัตกรรมการศึกษาพัฒนาชาติ ครุศาสตร์อุตสาหกรรมพัฒนาคน”

ปณิธาน (Determination): “มุ่งมั่นผลิตและพัฒนาครูวิชาชีพ บุคลากรทางการศึกษานักเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาประเทศ”

2.4.2 ค่านิยมองค์กร (Core Values)

| | |
|--------------------------|-------------------------|
| T – Trust | ยอมรับและเชื่อถือ |
| E – Engagement | มีส่วนร่วมในองค์กร |
| C – Creative Competency | สมรรถนะเชิงสร้างสรรค์ |
| H – Health and Happiness | สุขภาพดีและมีความสุข |
| E – Ethics | ยึดมั่นจรรยาบรรณวิชาชีพ |
| D – Digital Technology | ก้าวทันเทคโนโลยีดิจิทัล |

2.4.3 วัฒนธรรมองค์กร(Corporate Culture)

- รักองค์กร
- สื่อสารอย่างสร้างสรรค์
- ก้าวทันเทคโนโลยี

- มีจิตสาธารณะ
- รักษาจรรยาบรรณ
- วัฒนธรรมองค์กรแห่งความสุข (Happiness Culture)

อัตลักษณ์ (Identity) “ครูมีอาชีพ นักเทคโนโลยี สู้งาน เชี่ยวชาญการปฏิบัติ”

เอกลักษณ์ (Uniqueness) “เชี่ยวชาญการผลิตและพัฒนา นักปฏิบัติ ครูวิชาชีพ นักเทคโนโลยี และถ่ายทอดนวัตกรรม”

วิสัยทัศน์ (Vision) “องค์กรชั้นนำในการผลิตและพัฒนาครูวิชาชีพ นักปฏิบัติ บุคลากรทางการศึกษาและนักเทคโนโลยี สมรรถนะสูง สู่การพัฒนาประเทศ”

พันธกิจ (Mission)

- 1) ผลิตและพัฒนากำลังคนให้มีความรู้และสมรรถนะทางวิชาชีพครู บุคลากรทางการศึกษา นักเทคโนโลยี
- 2) วิจัย สร้างสิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา เพื่อพัฒนาวิชาการ วิชาชีพ สู่การนำไปใช้ประโยชน์แก่ชุมชน และสังคม
- 3) บริการวิชาการ แก่สถานศึกษา สถานประกอบการ ชุมชน เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 4) ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- 5) บริหารจัดการองค์กรด้วยธรรมาภิบาล เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

2.4.4 ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issue)

- 1) Learning to be TechEd. Innovator : ยกระดับกำลังคนด้านครูวิชาชีพ บุคลากรทางการศึกษา และนักเทคโนโลยี ด้วยนวัตกรรม
- 2) Research for TechEd. Innovation : การวิจัยเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการศึกษา เทคโนโลยีและอุตสาหกรรม
- 3) Social and Culture Enhance by TechEd. Innovation : การบริการวิชาการสู่ชุมชน และเพิ่มคุณค่าด้านศิลปวัฒนธรรม ด้วยนวัตกรรมทางการศึกษา
- 4) TechED. Innovative Management : การบริหารจัดการด้วยนวัตกรรม

2.4.5 เป้าประสงค์

- 1) ผลิตและพัฒนากำลังคนด้านครูวิชาชีพ บุคลากรทางการศึกษา และนักเทคโนโลยี ด้วยนวัตกรรม เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- 2) งานวิจัยและนวัตกรรมที่ส่งผลกระทบเชิงบวกและยกระดับขีดความสามารถของชุมชน สังคม และประเทศ

- 3) เครือข่ายสถานประกอบการ สถานศึกษา และชุมชน มีคุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจที่ดีขึ้น
- 4) บริหารจัดการด้วยนวัตกรรม และเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการพัฒนาอย่าง

ยั่งยืน

2.4.6 กลยุทธ์

- 1) จัดตั้งศูนย์พัฒนากำลังสมรรถนะสูง High Competency Manpower Center ส่งเสริมการมีงานทำ
- 2) พัฒนาระบบการเรียนการสอนให้ดีขึ้นและในรูปแบบใหม่ ๆ รวมทั้งสร้างความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน
- 3) พัฒนาหลักสูตรและยกระดับหลักสูตรสู่มาตรฐานสากล รองรับการผลิตและพัฒนา กำลังคนตอบสนองอุตสาหกรรม เป้าหมาย และการจัดการศึกษาระดับนานาชาติ
- 4) พัฒนาสมรรถนะนักศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานระดับสากล
- 5) ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและพัฒนาทักษะเพื่ออนาคต (Up -Skills/Re - Skills /New- Skills)
- 6) พัฒนานักศึกษาให้มีความคิดในเชิงผู้ประกอบการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innopreneur , UBI)
- 7) สร้างระบบนิเวศเพื่อการศึกษาและพัฒนาสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยระบบห่วงโซ่คุณค่า เช่น ห้องปฏิบัติการสร้างต้นแบบนวัตกรรม Innovation Zone, Fabrication Lab, Maker Club
- 8) ยกระดับศักยภาพบัณฑิตใหม่ทักษะสอดคล้องกับพลวัตทางสังคมของแต่ละวิชาชีพ
- 9) พัฒนาอาจารย์ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมให้เป็นนักวิจัยและพัฒนานวัตกรรมที่ตอบโจทย์ชุมชน สังคม และประเทศ
- 10) ส่งเสริมต่อยอดงานวิจัยสู่การนำไปใช้ประโยชน์ และการสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงพาณิชย์ หรือการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน
- 11) ส่งเสริมต่อยอดทรัพย์สินทางปัญญา งานวิจัยและนวัตกรรมสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงพาณิชย์
- 12) สร้างเครือข่ายความร่วมมือสถานประกอบการเพื่อการต่อยอด และสร้างมูลค่าเพิ่มหรือช่วยแก้ปัญหาของชุมชน
- 13) ส่งเสริมและยกระดับงานวิจัยร่วมกับเครือข่ายสถานประกอบการและเครือข่ายนานาชาติ
- 14) ส่งเสริมและยกระดับงานวิจัยสู่การตีพิมพ์ในวารสารนานาชาติที่มีผลกระทบสูง
- 15) พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับสถานประกอบการ ชุมชน เพื่อต่อยอดและสร้างมูลค่าเพิ่มมูลค่าเชิงพาณิชย์
- 16) ส่งเสริมการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาสู่การจดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร
- 17) ส่งเสริมการบูรณาการวิจัยและทีมวิจัยสู่การแสวงหาทุนวิจัยจากหน่วยงานภายนอก

- 18) ส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนากำลังคน (Up-Skills, Re-Skills, New-Skills) ตอบโจทย์อุตสาหกรรมเป้าหมาย และ EEC
- 19) ส่งเสริมการนำนวัตกรรมทางการศึกษา/เทคโนโลยี/อุตสาหกรรม ไปบริการวิชาการเพื่อพัฒนากำลังคน (Re-Skills, Up-Skills, New-Skills) ในลักษณะแบบให้เปล่า แบบที่ก่อให้เกิดรายได้หรือแบบร่วมทุน
- 20) ส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาศักยภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 21) ส่งเสริมการยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรมทางการศึกษา / อุตสาหกรรม
- 22) ส่งเสริมการอนุรักษ์ สืบสาน ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยนวัตกรรมทางการศึกษา/อุตสาหกรรม และพัฒนาต่อยอดให้เกิดคุณค่า
- 23) ส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจสู่ความยั่งยืน (BCG)
- 24) ส่งเสริม และสนับสนุนการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้
- 25) ส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์ความร่วมมือและเตรียมความพร้อมสู่การเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ Startup
- 26) ส่งเสริมการบริหารจัดการด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยี และการทำงานเชิงบูรณาการร่วมกัน เพื่อพัฒนาศักยภาพองค์กรอย่างยั่งยืน
- 27) ส่งเสริมการบริหารงานอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล
- 28) ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรตามสายวิชาชีพ ให้มีความมั่นคง และมีตำแหน่งที่สูงขึ้น
- 29) พัฒนาทักษะผู้บริหารให้มีทักษะเชิงบริหารจัดการ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในมิติต่าง ๆ
- 30) แสวงหารายได้เพื่อสร้างความสามารถในการพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน
- 31) ส่งเสริมความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในการจัดส่งข้อมูลเพื่อสนับสนุนการจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษาจาก QS Asia Ranking
- 32) ส่งเสริมการพัฒนาคณะเข้าสู่ Green Faculty รองรับการจัดลำดับมหาวิทยาลัยสีเขียว

2.4.7 บริบทงานการเงินคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2566 - 2570 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, 2566)

งานการเงินของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นหน่วยงานสายสนับสนุนที่สังกัดอยู่ใน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารจัดการทรัพยากรทางการเงินให้มีเสถียรภาพและความคล่องตัว เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนให้คณะสามารถบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร โดยมีทิศทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ดังนี้

- 1) การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติเชิงงบประมาณ งานการเงินมุ่งเน้นการแปลงแผนยุทธศาสตร์ไปสู่แผนปฏิบัติราชการและแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้

การจัดสรรงบประมาณและการเบิกจ่ายสามารถสนับสนุนภารกิจหลัก ทั้งด้านการผลิตกำลังคน การวิจัย การบริการวิชาการ และการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การปฏิบัติตามมาตรฐานการเงินและบัญชีระดับอุดมศึกษา งานการเงินยึดมั่นและปฏิบัติตามมาตรฐานด้านการเงินและการบัญชีภาครัฐ ตามกฎกระทรวงมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 อย่างเคร่งครัด ซึ่งครอบคลุมถึงการจัดการให้มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ การวิเคราะห์รายรับ-รายจ่ายและต้นทุน การประมาณการสถานะทางการเงินให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาคณะฯ การจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน ตลอดจนการมีระบบบัญชีและการตรวจสอบที่มีมาตรฐาน

3) การตอบสนองประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4: การบริหารจัดการด้วยนวัตกรรม (TechED. Innovative Management) งานการเงินมีส่วนสนับสนุนเป้าประสงค์ของคณะฯ ในการบริหารจัดการองค์กรด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมการปฏิบัติงานที่ยึดหลักความโปร่งใส และเป็นธรรมาภิบาล รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อลดข้อผิดพลาดและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

4) การสนับสนุนเพื่อความยั่งยืนทางการเงิน นอกเหนือจากการจัดการงบประมาณแผ่นดินแล้ว งานการเงินยังมีส่วนสนับสนุนเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญ (KR 4.3) ของคณะในการพัฒนาระบบการแสวงหารายได้ (รายรับนอกเหนือจากการจัดการศึกษา) เพื่อสร้างความสามารถในการพึ่งพาตนเองและพัฒนาองค์กรได้อย่างยั่งยืน

สรุปภาพรวม บริบททางการเงินของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมในระยะแผนยุทธศาสตร์นี้ จึงไม่ได้เป็นเพียงงานตั้งเบิกจ่ายงบประมาณเท่านั้น แต่เป็น กลไกการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ที่ต้องบริหารทรัพยากรการเงินให้คุ้มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีมาตรฐาน เพื่อให้การขับเคลื่อนภารกิจของบุคลากร อาจารย์ และนักศึกษาเป็นไปอย่างราบรื่น นำไปสู่การเป็นองค์กรชั้นนำในการผลิตครูวิชาชีพและนักเทคโนโลยีสมรรถนะสูงของประเทศ

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มี 3 ภาควิชา และ 4 ฝ่าย ดังนี้

- 1) ภาควิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม
- 2) ภาควิชาการศึกษา
- 3) ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
- 4) ฝ่ายวิชาการ
- 5) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- 6) ฝ่ายพัฒนานักศึกษา
- 7) ฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ

จากข้อมูลด้านบน เจ้าหน้าที่งานการเงิน สังกัดอยู่ในฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 2 ราย

- 1) นางสาวปาริฉัตร ราชสีห์ หัวหน้างานการเงิน (พนักงานมหาวิทยาลัย)
- 2) นางสาวศิรินันต์ เพชรวิสัย เจ้าหน้าที่งานการเงิน (ลูกจ้างชั่วคราว)

สถิติข้อมูลบุคลากร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ยอดรวมบุคลากรทั้งหมด 148 ท่าน

พนักงานมหาวิทยาลัยเป็นกลุ่มหลัก

จากบุคลากรทั้งหมด กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัยมีจำนวนมากที่สุดคือ 69 ท่าน คิดเป็นเกือบครึ่งหนึ่งของบุคลากรทั้งหมด

| สังกัด | | | | | |
|------------------------------------|-----------|--------------------|--------------|---------------|-----------------|
| | ข้าราชการ | พนักงานมหาวิทยาลัย | ลูกจ้างประจำ | พนักงานราชการ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| ภาควิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม | 31 | 28 | 1 | 0 | 0 |
| ภาควิชาการศึกษา | 5 | 8 | 0 | 0 | 2 |
| ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา | 11 | 13 | 0 | 0 | 5 |
| ฝ่ายวิชาการ | 0 | 10 | 0 | 1 | 9 |
| ฝ่ายบริหารงานทั่วไป | 1 | 5 | 0 | 0 | 10 |
| ฝ่ายพัฒนานักศึกษา | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 |
| ฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| รวม | 48 | 69 | 1 | 1 | 29 |

© NotebookLM

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัลย์ธมน ภัคเวทพิสิฐ (2558) การวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในหน่วยรับตรวจซึ่งประกอบด้วย คณะ สำนัก สถาบัน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) และหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างด้วยการทดสอบ t-test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ LSD (Least Significant Difference Test) ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน ด้านการประสานงาน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการรายงานผลด้านการติดตามผลและด้านการให้คำแนะนำและการปรึกษาอยู่ในระดับดี 2) ผลการเปรียบเทียบการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากร และประสบการณ์ทำงาน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สายใจ ชุนประเสริฐ (2562) การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการเบิก-จ่าย งบประมาณของ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการเบิก-จ่ายงบประมาณ เพื่อลดข้อผิดพลาดของเอกสารและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนจำนวน 37 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาหลักคือบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบกระทรวงการคลัง (ร้อยละ 5.41 ระบุว่าไม่รู้ระเบียบ) เช่น อัตราค่าตอบแทนวิทยากร (600-1,200 บาท/ชม.) การเบิกค่าอาหารและที่พักตามระเบียบฝึกอบรม ทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขเอกสาร แนวทางการพัฒนาที่ได้จากการวิจัยคือ การจัดทำคู่มือการเบิก-จ่าย แผ่นพับประชาสัมพันธ์ และการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการสร้างระบบพี่เลี้ยง (Coaching) เพื่อให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ซึ่งจะช่วยให้การเบิกจ่ายมีความถูกต้อง รวดเร็ว และตรวจสอบได้

วิไลลักษณ์ จันทร์ดี (2563) การวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการงานการเงินและผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสถาบันอุดมศึกษา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการงานการเงินและศึกษาผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรและนักศึกษาจำนวน 290 คน ใช้แบบสอบถาม SERVQUAL และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและ

การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ความตอบสนอง และความเห็นอกเห็นใจ มีผลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ($p < 0.01$) โดยความมั่นใจและความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด ข้อเสนอแนะคือควรพัฒนาการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในบริการ

มนีรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา (2563) การวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.97 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการด้านการยืมเงินทดรองจ่ายมากที่สุด รองลงมาคือการส่งเอกสารเบิกจ่าย ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ($\bar{X} = 4.19$) และด้านการให้ความเอาใจใส่ (Empathy) ($\bar{X} = 4.15$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ($\bar{X} = 4.09$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการ

กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา (2563) การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาที่มาใช้บริการจำนวน 392 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.09$) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่นักศึกษาที่ศึกษาในคณะต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านการดำเนินการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีขั้นตอนดำเนินการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มีการดำเนินการศึกษาวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรได้แก่ บุคลากรคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 148 คน ทุกคนมีการติดต่อเบิกจ่ายกับงานการเงิน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหารของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี หัวหน้าสำนักงานคณบดี และหัวหน้าภาควิชา) จำนวน 9 คน อาจารย์ผู้สอนจำนวน 88 คน และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน 51 คน (ข้อมูลจากงานบุคลากร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ณ วันที่ 4 พฤษภาคม 2566)

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม รวมจำนวน 108 คน จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จของ เครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน พิมพ์พรรณ เพชรสมบัติ (2561) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ผู้ให้ข้อมูลในการเก็บแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม รวมจำนวน 108 คน และ ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และรองคณบดีคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

3.2 เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สอบถามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ที่ผู้วิจัยได้มาจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check - List) ได้แก่ เพศ ประเภทบุคลากร และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากร ต่อการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามกระบวนการศึกษาคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert's Five Rating Scale) ธานีทร์ ศิลป์จารุ (2557) อ้างถึงใน พิมลพรรณ เพชรสมบัติ (2561) ดังนี้ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยกำหนดน้ำหนักให้ระดับการปฏิบัติงานดังนี้

| | | | |
|---|---|-------------|------------|
| 5 | หมายถึง คุณภาพการให้บริการของงานการเงิน เกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม | อยู่ในระดับ | มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง คุณภาพการให้บริการของงานการเงิน เกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม | อยู่ในระดับ | มาก |
| 3 | หมายถึง คุณภาพการให้บริการของงานการเงิน เกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม | อยู่ในระดับ | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง คุณภาพการให้บริการของงานการเงิน เกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม | อยู่ในระดับ | น้อย |
| 1 | หมายถึง คุณภาพการให้บริการของงานการเงิน เกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม | อยู่ในระดับ | น้อยที่สุด |

3.2.1 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและหาคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

1) ศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี รวบรวมข้อมูลมาใช้เป็นกรอบหรือเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยและตัวแปรตามกรอบแนวคิดและขอบเขตของการวิจัย

3) เสนอแบบสอบถามฉบับร่างต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมด้านเนื้อหาที่ต้องการวัด

4) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของที่ปรึกษางานวิจัย จากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบประเมินพิจารณาความเหมาะสมในประเด็นของความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ได้ตรวจสอบประเมินคุณภาพในด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

ให้คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความตรงด้านเนื้อหา

ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความตรงด้านเนื้อหา

ให้คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความตรงด้านเนื้อหา

เกณฑ์การพิจารณา เลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป หากข้อคำถามใดมีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.50 ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะก่อนที่จะนำไปทดลองใช้ ทั้งนี้ ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ที่ได้รับการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ ทุกรายการ มีค่าเท่ากับ 1.00

5) ปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป แล้วจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try -out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธี Conbach's Alpha Coefficient ยุทธ ไกยวรรณ (2550) ด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

6) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วมาจัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เสนอต่อผู้บริหาร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.3.2 ส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบ กรอกข้อมูล และทำการนัดหมายในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม คืนมายังผู้วิจัย

3.3.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ของข้อมูลเพื่อนำไปบันทึกวิเคราะห์ ข้อมูลต่อไป

3.3.4 หลังจากการติดตามแล้วส่งแบบสอบถาม ในการติดตามผลคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายในการจัดอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.4 สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ใช้สถิติต่าง ๆ ตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ประสบการณ์การทำงานที่คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และสังกัดภาควิชา โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอรูปตารางประกอบความเรียง

3.4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วหาค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านตามหลักเกณฑ์การประเมินค่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2557) อ่างถึงใน พิมพ์พรรณ เพชรสมบัติ (2561) เป็นเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

- 4.51 - 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของงานการเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด
เกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม
- 3.51 - 4.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของงานการเงิน อยู่ในระดับมาก
เกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม
- 2.51 - 3.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของงานการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง
เกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม
- 1.51 - 2.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของงานการเงิน อยู่ในระดับน้อย
เกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม
- 1.00 - 1.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของงานการเงิน อยู่ในระดับน้อยที่สุด
เกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

3.4.3 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

เชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณโดยใช้สถิติ ดังนี้

- 1) สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - (1) ค่าความถี่
 - (2) ร้อยละ (Percentage)
 - (3) ค่าเฉลี่ย (\bar{X})

(4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2) สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

(1) ค่าความเที่ยงตรงเนื้อหา (Content Validity)

(2) ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) โดยการหาค่า IOC หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.1 ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยมีขั้นตอน ดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการสร้างข้อคำถาม
- 2) สร้างข้อคำถามตามกรอบแนวคิดต่าง ๆ รวบรวมเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์
- 3) นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ให้ที่ปรึกษางานวิจัยตรวจพิจารณาและให้คำแนะนำ

4) นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการปรับแก้ไขตามคำแนะนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และครอบคลุมประเด็นในเรื่องที่ได้ศึกษาโดยวิเคราะห์หาค่า IOC มีค่าเท่ากับ 1 ทุกรายการ

- 5) สร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยส่งแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีกรอกข้อมูล ซึ่งมีวิธีการดำเนินการตาม ขั้นตอนดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปให้ผู้รับการสัมภาษณ์เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน โดยเลือกผู้บริหารคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

3.3.2 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

3.3.3 ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ จากนั้นจึงนำแบบสัมภาษณ์ที่มีความถูกต้องครบถ้วนมาจัดเรียงข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ของแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แล้วดำเนินการสรุปประเด็นเพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 108 คน โดยใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ 108 คน เชิงคุณภาพ 5 คน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ทางสถิติในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ทางสถิติในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาประชากรจำนวน 108 คน ซึ่งจำแนกเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------|------------|---------------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 51 | 47.20 |
| หญิง | 57 | 52.80 |
| รวม | 108 | 100.00 |
| 2. ประเภทบุคลากร | | |
| ผู้บริหาร | 5 | 4.60 |
| อาจารย์ | 55 | 50.90 |
| เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน | 48 | 44.50 |
| รวม | 108 | 100.00 |

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

| 3. ประสบการณ์การทำงาน | | |
|-----------------------|------------|---------------|
| น้อยกว่า 5 ปี | 13 | 12.00 |
| 5 - 10 ปี | 37 | 34.30 |
| 11 ขึ้นไป | 58 | 53.70 |
| รวม | 108 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่ของงานการเงินเป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 ประเภทบุคลากรส่วนใหญ่เป็น อาจารย์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 50.90 และประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 58 คน ร้อยละ 53.70

4.2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ (Assurance) 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ (Empathy) ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวม ดังนี้

| ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับ |
|--|-------------|-------------|-------|-------|
| 1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) | 4.18 | 0.56 | มาก | 1 |
| 2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) | 4.11 | 0.44 | มาก | 2 |
| 3 การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) | 3.99 | 0.60 | มาก | 4 |
| 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ (Assurance) | 4.03 | 0.59 | มาก | 3 |
| 5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ (Empathy) | 3.98 | 0.71 | มาก | 5 |
| รวม | 4.06 | 0.44 | มาก | |

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนในระดับมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.56) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.44) และ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

4.2.1 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)

ตารางที่ 4.2.1 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ดังนี้

| ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ | | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับ |
|-------------------------------|---|-------------|-------------|------------|-------|
| 1 | มีการติดป้ายสัญลักษณ์บอกขั้นตอนในการเบิกจ่ายไว้ชัดเจน | 4.31 | 0.82 | มาก | 1 |
| 2 | เจ้าหน้าที่ แต่งกายเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ | 4.09 | 0.80 | มาก | 4 |
| 3 | การให้บริการเป็นไปตามระบบขั้นตอน | 4.18 | 0.77 | มาก | 3 |
| 4 | มีกฎระเบียบการใช้บริการอย่างชัดเจน | 4.07 | 0.99 | มาก | 5 |
| 5 | สถานที่การบริการมีความสะอาดสบาย และสะอาดเรียบร้อย | 4.27 | 0.86 | มาก | 2 |
| รวม | | 4.18 | 0.56 | มาก | |

จากตารางที่ 4.2.1 แสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนในระดับมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการติดป้ายสัญลักษณ์บอกขั้นตอนในการเบิกจ่ายไว้ชัดเจน ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.82) รองลงมาคือสถานที่การบริการมีความสะอาดสบาย และสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.86) และ มีกฎระเบียบการใช้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.99) ตามลำดับ

4.2.2 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

ตารางที่ 4.2.2 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ดังนี้

| | ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับ |
|---|---|-------------|-------------|------------|-------|
| 1 | ระบบการเบิกจ่ายเงินในการจัดโครงการฝึกอบรมมีความน่าเชื่อถือ | 4.30 | 0.61 | มาก | 1 |
| 2 | มีระบบบริหารจัดการที่ดี สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการกับผู้รับบริการ | 4.19 | 0.79 | มาก | 2 |
| 3 | มีลำดับขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน และสามารถติดต่อสอบถามได้สะดวก | 4.16 | 0.78 | มาก | 3 |
| 4 | เจ้าหน้าที่มีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม | 3.76 | 0.92 | มาก | 5 |
| 5 | เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลถูกต้อง และน่าเชื่อถือ | 4.15 | 0.73 | มาก | 4 |
| | รวม | 4.11 | 0.44 | มาก | |

จากตารางที่ 4.2.2 แสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนในระดับมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระบบการเบิกจ่ายเงินในการจัดโครงการฝึกอบรมมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.61) รองลงมาคือ มีระบบบริหารจัดการที่ดี สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการกับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.79) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.92) ตามลำดับ

4.2.3 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness)

ตารางที่ 4.2.3 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) ดังนี้

| | ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับ |
|---|--|-------------|-------------|------------|-------|
| 1 | เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ | 4.32 | 0.70 | มาก | 1 |
| 2 | เจ้าหน้าที่ให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทันทีที่มาติดต่อรับบริการ | 4.12 | 0.93 | มาก | 2 |
| 3 | เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือผู้มารับบริการ | 4.02 | 0.77 | มาก | 3 |
| 4 | เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ เมื่อมีผู้รับบริการมาช่วงเวลาเลิกงานพอดี | 3.88 | 0.87 | มาก | 4 |
| 5 | สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในการใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว | 3.63 | 0.99 | มาก | 5 |
| | รวม | 3.99 | 0.60 | มาก | |

จากตารางที่ 4.2.3 แสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.70) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทันทีที่มาติดต่อรับบริการ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.93) และสามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในการใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.99) ตามลำดับ

4.2.4 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)

ตารางที่ 4.2.4 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ดังนี้

| | ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับ |
|---|---|-------------|-------------|------------|-------|
| 1 | ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | 3.78 | 1.06 | มาก | 5 |
| 2 | การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.00 | 0.90 | มาก | 4 |
| 3 | ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต หรือไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน | 4.27 | 0.71 | มาก | 1 |
| 4 | ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก | 4.12 | 0.90 | มาก | 2 |
| 5 | การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ | 4.03 | 0.71 | มาก | 3 |
| | รวม | 4.03 | 0.59 | มาก | |

จากตารางที่ 4.2.4 แสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนในระดับมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต หรือไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.71) รองลงมาคือ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก (\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.90) และ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (\bar{X} = 3.78, S.D. = 1.06) ตามลำดับ

4.2.5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

ตารางที่ 4.2.5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ดังนี้

| | ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับ |
|---|---|-------------|-------------|------------|-------|
| 1 | เจ้าหน้าที่งานการเงินให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล | 3.99 | 1.00 | มาก | 3 |
| 2 | ท่านรู้สึกได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ | 4.04 | 0.88 | มาก | 2 |
| 3 | เจ้าหน้าที่รู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ | 3.83 | 1.00 | มาก | 5 |
| 4 | เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างใจเย็นและสุภาพ | 3.94 | .920 | มาก | 4 |
| 5 | เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน | 4.12 | 0.86 | มาก | 1 |
| | รวม | 3.98 | 0.71 | มาก | |

จากตารางที่ 4.2.5 แสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.86) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ (\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.88) เจ้าหน้าที่รู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (\bar{X} = 3.83, S.D. = 1.00) ตามลำดับ

4.3 แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้ง 5 คน

4.3.1 แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา ควรช่วยเหลือในการเบิก-จ่าย ควรมีการทำแผนงาน และแจ้งเวียนขั้นตอน ระยะเวลาการทำงานของแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเข้าใจระบบการทำงานมากยิ่งขึ้น มีตัวอย่างกฎระเบียบการให้บริการ มีการติดป้ายสัญลักษณ์ที่ชัดเจน โดยได้ผลสัมฤทธิ์จำแนก 5 ราย ดังนี้



4.3.2 แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการควรมีใจรักการบริการ สามารถถามตอบคำถามได้ มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ควรให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ และชัดเจน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีลำดับขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน และสามารถติดต่อสอบถามได้สะดวก โดยได้ผลสัมฤทธิ์จำแนก 5 รายดังนี้



4.3.3 แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการบริการช่วงเวลาเลิกงาน เพราะบางที่อาจารย์และเจ้าหน้าที่บางท่านไม่สะดวกเวลาช่วงกลางวัน มีความเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถช่วยเหลือผู้เข้ารับบริการได้อย่างทันท่วงที มีความรวดเร็วและถูกต้องครบถ้วนในการบริการ ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ และอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ ต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว โดยได้ผลสัมฤทธิ์จำแนก 5 รายดังนี้



4.3.4 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) มีกริยามารยาทที่ดีใ้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด โดยได้ผลสัมฤทธิ์จำแนก 5 รายการ ดังนี้



4.3.5 แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) เจ้าหน้าที่ควรเข้าใจ และรับฟังปัญหา ของการเบิก-จ่าย ให้เพิ่มมากขึ้น ควรช่วยเหลือและเสนอแนะในขั้นตอนการเบิก-จ่าย มีความเข้าใจต่อการเข้ารับบริการ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมทุกคนไม่เลือกปฏิบัติ ควรสอบถามและตอบข้อซักถามด้วยความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการ ควรสอบถามและตอบข้อซักถามด้วยความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ ผู้รับบริการได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ ผู้รับบริการได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ โดยได้ผลสัมฤทธิ์จำแนก 5 ราชดังนี้



สรุปภาพรวม จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้เกณฑ์ 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความเชื่อมั่น และการเข้าใจผู้รับบริการ พบว่าปัญหาหลักเกิดจากความซับซ้อนของระเบียบกระทรวงการคลัง เช่น อัตราค่าอาหารและที่พัก ทำให้ผู้รับบริการจัดทำเอกสารผิดพลาดและเกิดความล่าช้า, แนวทางการพัฒนาที่สำคัญคือการจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานและสื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายเพื่อลดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการเบิกจ่าย, ควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรให้มีความแม่นยำในระเบียบและมีจิตบริการ (Service Mind) ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจช่วยเหลือ และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา, นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีและช่องทางการสื่อสารออนไลน์มาใช้แจ้งข้อมูลข่าวสารและติดตามสถานะ จะช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว สร้างความเชื่อมั่น และยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น นำไปสู่ประสิทธิภาพในการบริหารงบประมาณขององค์กรอย่างยั่งยืน



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ประกอบด้วยเชิงปริมาณ จำนวน 108 คน และเชิงคุณภาพจำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ต่อการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ผู้วิจัยได้มาจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 2 ตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 โดยภาพรวม การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนในระดับมากที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) (\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.56) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) (\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.44) และ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

- 1) คุณภาพในการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนในระดับมากที่สุดคือ มีการติดป้ายสัญลักษณ์บอกขั้นตอนในการเบิกจ่ายไว้ชัดเจน (\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.82) รองลงมาคือสถานที่การบริการมีความ สะดวกสบาย และสะอาดเรียบร้อย (\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.86) และ มีกฎระเบียบการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.99) ตามลำดับ

- 2) คุณภาพในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนในระดับมากที่สุดคือ ระบบการเบิกจ่ายเงินในการจัดโครงการฝึกอบรมมีความน่าเชื่อถือ (\bar{X} = 4.30, S.D. =

0.61) รองลงมาคือ มีระบบบริหารจัดการที่ดี สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการกับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.79$) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.76, S.D. = 0.92$) ตามลำดับ

3) คุณภาพในการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนในระดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32, S.D. = 0.70$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทันทีที่มาติดต่อรับบริการ ($\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.93$) และสามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในการใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.63, S.D. = 0.99$) ตามลำดับ

4) คุณภาพในการให้บริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนในระดับมากที่สุดคือ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต หรือไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.71$) รองลงมาคือ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ($\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.90$) และ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.78, S.D. = 1.06$) ตามลำดับ

5) คุณภาพในการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนในระดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.86$) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ ($\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.88$) เจ้าหน้าที่รู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.83, S.D. = 1.00$) ตามลำดับ

5.1.2 แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้ง 5 ด้าน

1) แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา ควรช่วยเหลือในการเบิก-จ่าย ควรมีการทำแผนงาน และแจ้งเวียนขั้นตอน ระยะเวลาการทำงานของแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเข้าใจระบบการทำงานมากยิ่งขึ้น มีตัวอย่างกฎระเบียบการให้บริการ มีการติดป้ายสัญลักษณ์ที่ชัดเจน

2) แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการควรมีใจรักการบริการ สามารถถามตอบคำถามได้ มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ควรให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ และชัดเจน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีลำดับขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน และสามารถติดต่อสอบถามได้สะดวก

3) แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการบริการช่วงเวลาดึกงาน เพราะบางที่อาจารย์และเจ้าหน้าที่บางท่านไม่สะดวกเวลาช่วงกลางวัน มีความเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถช่วยเหลือผู้เข้ารับบริการได้อย่างทันท่วงที มีความรวดเร็วและถูกต้องครบถ้วนในการบริการ ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ และอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ ต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

4) แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5) แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) เจ้าหน้าที่ควรเข้าใจ และรับฟังปัญหาของการเบิก-จ่าย ให้เพิ่มมากขึ้น ควรช่วยเหลือและเสนอแนะในขั้นตอนการเบิก-จ่าย มีความเข้าใจต่อการเข้ารับบริการ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมทุกคนไม่เลือกปฏิบัติ ควรสอบถามและตอบข้อซักถามด้วยความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการ ควรสอบถามและตอบข้อซักถามด้วยความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ ผู้รับบริการได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ ผู้รับบริการได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม เชิงปริมาณจำนวน 108 คน เชิงคุณภาพ 5 คน (รวมอยู่ใน 108 คน) อยู่ในเกณฑ์ ระดับมาก สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) จากการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะหน่วยงานมีการติดป้ายสัญลักษณ์บอกขั้นตอนในการเบิกจ่ายไว้ชัดเจน สถานที่การบริการมีความสะดวกสบาย และสะอาดเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ แต่งกายเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ การให้บริการเป็นไป ตามระบบขั้นตอน รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกลำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ มีผลการวิจัย ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย กัลย์ธมน ภัคเวทพิสิฐ (2558) การวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายใจ ชุนประเสริฐ (2562) การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการเบิก-จ่าย งบประมาณของคณะ วิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลลักษณ์ จันทร์ดี (2563) การวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการงานการเงินและผลกระทบต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสถาบันอุดมศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ มณีนรัตน์ ข่ายพิลาบ และปรียาภัทร กันกา (2563) การวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการการ ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา (2563) การวิจัย เรื่อง คุณภาพการ ให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก

ผู้วิจัยเห็นว่าเพื่อให้ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) เพิ่มขึ้นในระดับมาก ที่สุดนั้น งานการเงินจะต้องมีการติดป้ายสัญลักษณ์บอกขั้นตอนในการเบิกจ่ายไว้ให้ชัดเจน จัดสถานที่ การบริการมีความสะดวกสบาย และสะอาดเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายให้เรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ การให้บริการเป็นไปตามระบบขั้นตอน รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกว่า ได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกลำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ควรมีเอกสารและเครื่องมือ เช่น โบรชัวร์, คู่มือ, และอุปกรณ์ที่ใช้ ในการให้บริการ การมีความเป็นรูปธรรมที่ดีสามารถช่วยให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจและเข้าใจบริการได้ดีขึ้น เพราะสิ่งที่สามารถสัมผัสและเห็นได้มักจะช่วยให้เกิดความชัดเจนและลดความกังวลเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่ สามารถสัมผัสได้

5.2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) จากการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ผู้ให้บริการมีใจรักการบริการ สามารถถามตอบคำถามได้ มีความรู้และทักษะ

ในการปฏิบัติงาน ให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ และชัดเจน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีลำดับขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน และสามารถติดต่อสอบถามได้สะดวก มีผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัย กัลย์ธมน ภัคเวทพิสิฐ (2558) การวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายใจ ชุนประเสริฐ (2562) การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการเบิกจ่าย งบประมาณของคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลลักษณ์ จันทร์ดี (2563) การวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการงานการเงินและผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสถาบันอุดมศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีนรัตน์ ข่ายพิลาป และปรียาภัทร กันกา (2563) การวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญณัฏพัชร เหมือนจินดา (2563) การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้วิจัยเห็นว่าเพื่อให้ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) เพิ่มขึ้นในระดับมากที่สุดนั้น งานการเงินจะต้องมีใจรักการบริการ สามารถถามตอบคำถามได้ มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ และชัดเจน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีลำดับขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน และสามารถติดต่อสอบถามได้สะดวก ความสามารถของระบบหรือบุคคลในการปฏิบัติงานตามที่คาดหวังได้อย่างสม่ำเสมอและไม่มีความผิดพลาด หรือการทำงานตามที่ได้รับ การออกแบบไว้อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอโดยไม่มีการหยุดชะงักหรือปัญหา ในบริบทของงานความ เชื่อถือไว้วางใจได้จะพิจารณาจากความสม่ำเสมอในการทำงาน การสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และการไม่เกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดบ่อย ๆ ในบริบทของบุคคลหรือองค์กร ความเชื่อถือไว้วางใจได้จะ หมายถึงการที่คนหรือองค์กรนั้นสามารถทำตามสัญญาและข้อผูกพันได้อย่างสม่ำเสมอและมีความสามารถในการรักษามาตรฐานที่สูงในการทำงานหรือการบริการ

5.2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) จากการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทันทีที่มาติดต่อรับบริการ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในการใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีผลการวิจัย ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย กัลย์ธมน ภัคเวทพิสิฐ (2558) การวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายใจ ชุนประเสริฐ (2562) การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการเบิกจ่าย งบประมาณของคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลลักษณ์ จันทร์ดี (2563) การวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการงานการเงินและผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสถาบันอุดมศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีนรัตน์ ข่ายพิลาป และปรียาภัทร กันกา (2563) การวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และ

นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา (2563) การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้วิจัยเห็นว่าเพื่อให้ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) เพิ่มขึ้นในระดับมากที่สุดนั้น เจ้าหน้าที่งานการเงินจะต้องมีความสามารถในการตอบสนองคำขอหรือการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เช่น การตอบคำถาม การช่วยเหลือ หรือการจัดการปัญหาโดยไม่ล่าช้า ช่วยลดเวลารอคอยและทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับการดูแล พร้อมให้บริการตลอดเวลา และมีช่องทางที่หลากหลายในการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ อีเมล แชทออนไลน์ หรือบริการตนเองผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและสะดวก มีการแสดงออกถึงความใส่ใจในคำขอและความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การฟังอย่างตั้งใจ และการให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ผู้รับบริการจะรู้สึกว่าคุณค่าของพวกเขาได้รับความสำคัญ การตอบสนองที่ดีไม่เพียงแต่ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเท่านั้น แต่ยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและยั่งยืนระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในระยะยาว

5.2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) จากการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริตหรือไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีผลการวิจัย ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย กัลย์ธมน ภัคเวทพิสิฐ (2558) การวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายใจ ชุนประเสริฐ (2562) การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการเบิก-จ่าย งบประมาณของคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลลักษณ์ จันทร์ดี (2563) การวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการงานการเงินและผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสถาบันอุดมศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีรัตน์ ช่างพิลาป และปริยาภัทร กันกา (2563) การวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา (2563) การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้วิจัยเห็นว่าเพื่อให้ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) เพิ่มขึ้นในระดับมากที่สุดนั้น เจ้าหน้าที่งานการเงิน มีความความเชี่ยวชาญและมีความรู้และความเชี่ยวชาญที่จำเป็นในการให้บริการ รวมถึงสามารถให้คำแนะนำ ตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ความเชี่ยวชาญนี้ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการว่าพวกเขากำลังได้รับการจากมืออาชีพ มีทักษะการสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และสุภาพ ช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ พนักงานควรสามารถอธิบายบริการ นโยบาย และกระบวนการต่าง ๆ ได้อย่างเข้าใจง่าย

และทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจและไม่สับสน มีความซื่อสัตย์และความโปร่งใส การรับผิดชอบและความสามารถในการแก้ไขปัญหา ควรแสดงถึงความรับผิดชอบในการให้บริการ รวมถึงความพร้อมและความสามารถในการจัดการกับข้อร้องเรียนหรือปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้รับบริการจะรู้สึกมั่นใจมากขึ้นเมื่อเห็นว่าปัญหาของพวกเขาได้รับการดูแลอย่างจริงจัง

5.2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)จากการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ผู้รับบริการรู้สึกได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่รู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ มีผลการวิจัย ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย กัลย์ธมน ภัคเวทพิสิฐ (2558) การวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายใจ ชุนประเสริฐ (2562) การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการเบิก-จ่าย งบประมาณของคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลลักษณ์ จันทร์ดี (2563) การวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการงานการเงินและผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสถาบันอุดมศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีนรัตน์ ข่ายพิลาป และปรียาภัทร กันกา (2563) การวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญณัฏฐ์ เหมือนจินดา (2563) การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้วิจัยเห็นว่าเพื่อให้ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) เพิ่มขึ้นในระดับมากที่สุดนั้น เจ้าหน้าที่งานการเงินมีการทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวัง เข้าใจสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและคาดหวังจากบริการนั้น ๆ ซึ่งสามารถทำได้โดยการสอบถามหรือเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ เช่น การสำรวจความคิดเห็น การสนทนา และการรับฟังคำติชม การศึกษาลักษณะและพฤติกรรมของผู้รับบริการ การสร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว การสื่อสารที่ดีจะช่วยลดความสับสนและเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และการบริการที่มีคุณภาพ การแก้ไขปัญหาและการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีเพื่อการบริการความยืดหยุ่นและการปรับตัว ต้องตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ผู้รับบริการรู้สึกได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่รู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังต่อไปนี้

5.3.1 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) พบว่า มีภาวะเปรียบเทียบการใช้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ภาวะเปรียบเทียบ และแนวปฏิบัติให้มีความชัดเจนตั้งแต่ต้นจนจบ เช่น การระบุเงื่อนไข ข้อจำกัด และรายการเอกสารที่ต้องใช้ให้ครบถ้วน เพื่อป้องกันความเข้าใจผิด นอกจากนี้ ควรจัดทำตัวอย่างภาวะเปรียบเทียบการให้บริการที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถศึกษาและทำความเข้าใจได้ง่ายขึ้น

5.3.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในระดับ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายงบประมาณอย่างต่อเนื่อง รวมถึงต้องพัฒนาทักษะการตรวจสอบเอกสารและการคำนวณ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน

5.3.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) พบว่า สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในการใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความสามารถในการรับฟัง วิเคราะห์ปัญหา และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้รวดเร็วและทันทีที่ได้รับเรื่อง นอกจากนี้ ควรมีการสื่อสารแจ้งความคืบหน้าให้ผู้รับบริการทราบอย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการได้รับการใส่ใจดูแล

5.3.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) พบว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมให้ ควรสร้างความเชื่อมั่นโดยเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนยึดมั่นในความซื่อสัตย์จริงใจ ตรงไปตรงมา และไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบโดยเด็ดขาดรวมถึงควรแสดงถึงความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ

5.3.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) พบว่า เจ้าหน้าที่รู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมให้ เจ้าหน้าที่ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถทำได้โดยการสอบถาม เก็บข้อมูลสำรวจความคิดเห็น และรับฟังคำติชม เพื่อนำมาศึกษาและทำความเข้าใจพฤติกรรม ข้อจำกัด และสถานการณ์ของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา. (2563). *คุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- กรสุมา สุวัฒน์ชัย. (2563). *คุณภาพการบริการและการรับรู้คุณค่าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เล็ก ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กระทรวงการคลัง. (2549). *ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2549*. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 123 ตอนพิเศษ 116 ง.
- กระทรวงการคลัง. (2555). *ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2555*. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 129 ตอนพิเศษ 141 ง, 1-20.
- กัลย์ธมน ภัคเวทพิสิฐ. (2558). *การศึกษาคูณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2566). *แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ดวงเดือน เกตุรา, นภัสสร ผลาเลิศ, จุรีวัลย์ ภัคดีวุฒิ, และนุชศรา นันโท. (2561). การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารการเงินและบัญชี ฝ่ายการเงิน กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 15(70), 125-134.
- ธัญญารัตน์ ดอกกลิ่นทม. (2560). *การบริหารจัดการงานการเงินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ* [รายงานการวิจัย]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: วีอินเตอร์พริ้นท์กรุงเทพมหานคร.
- พิมลพรรณ เพชรสมบัติ. (2561). *การวิจัยทางการบริหารศึกษา*. ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- มนิรัตน์ ข่ายพิลาป, และปริยาภัทร กันกา. (2563). *คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 13(3), 168-195.

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2558). *หลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ*. กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2550). *การวิจัยเพื่อการบริหารงานอุตสาหกรรม*. ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- วีรลัลย์ ตันทิวากร, และจรีพร ศรีทอง. (2562). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร*, 14(2), 64-78.
- ศิริินทร์ ทิมจันทร์. (2564). การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของคณะวิทยาการจัดการ ประจำปีงบประมาณ 2559. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 3(1), 34-49.
- สายใจ ชุนประเสริฐ. (2562). แนวทางการพัฒนาการเบิก-จ่าย ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 1(1), 61-84.
- สุทธิเชษฐ์ พานเพียรศิลป์. (2558). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเซ็นทรัลพลาซา อุบลราชธานี*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สุภาภรณ์ มลคล้ำ. (2566). การพัฒนาคู่มือการเบิกเงินค่าใช้จ่ายในการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ ภายนอกมหาวิทยาลัย ของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 13(1), 103-112.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อารีวรรณ ธนากิจ. (2561). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดปทุมธานี สาขาอำเภอคลองหลวง*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- 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.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

- รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



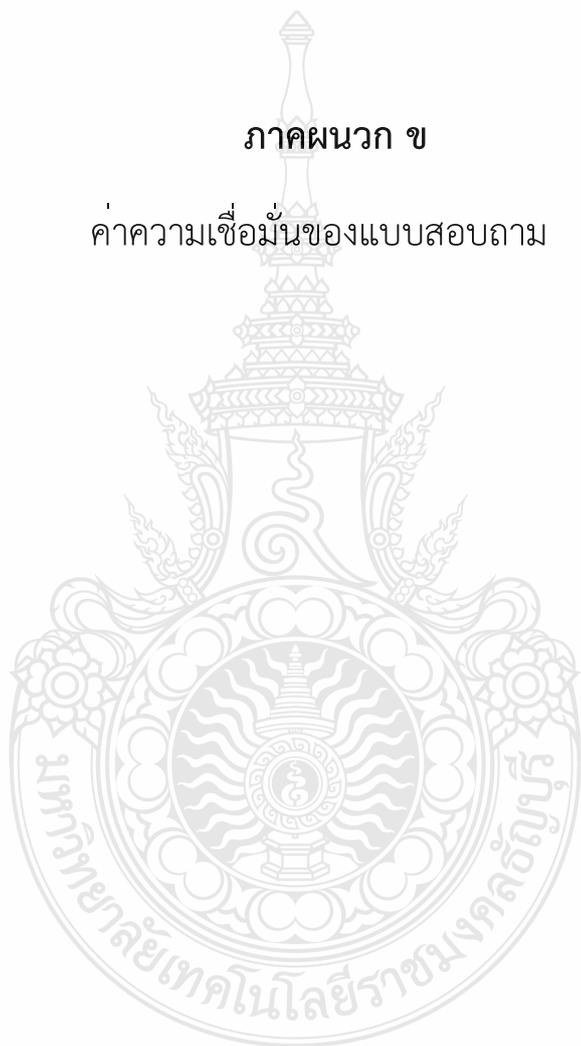
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริพร อังโสภา รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ผศ.ดร.สุกัญญา บุญศรี หัวหน้าภาควิชาการศึกษา
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. ผศ.ดร.ชัยอนันต์ มั่นคง อาจารย์ประจำสาขาการบริหารการศึกษา
ภาคการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



การหาค่าความเชื่อมั่น

นำแบบทดสอบไปทดลองใช้ (Try-out) กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .846

➔ Reliability

Scale: ALL VARIABLES

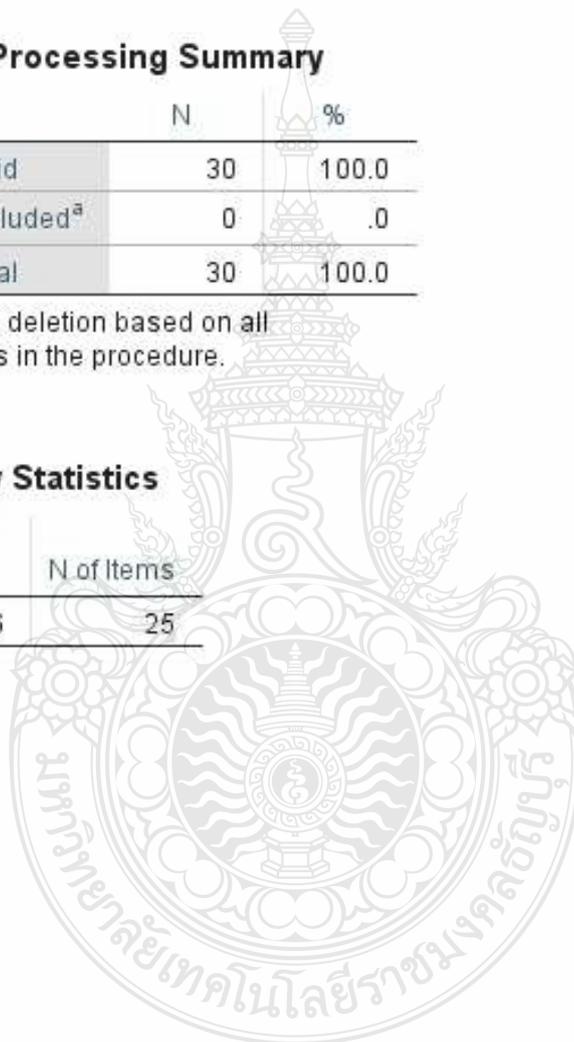
Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 30 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .846 | 25 |



ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายในการจัดอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนา การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ในการนี้ จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง และตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อจะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ทำให้ผลการวิจัยเชื่อถือได้ และมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายในการจัดอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามครั้งนี้ จะไม่มีผลต่อหน้าที่การงานของท่านและตัวท่านเป็นประการใด ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับและนำเสนอผลในภาพรวมเท่านั้น

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้มี 2 ตอน ประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายในการจัดอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ซึ่งจะไม่ผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม และจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่าน

นางสาวปาริฉัตร ราชสีห์

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ

งานการเงิน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1) เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2) ประเภทบุคลากร

1. ผู้บริหาร

2. อาจารย์

3. เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน

3) ประสบการณ์ทำงาน (6 เดือนขึ้นไปนับเป็น 1 ปี)

1. น้อยกว่า 5 ปี

2. 5 – 10 ปี

3. 11 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายในการจัดอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า มี 5 ระดับ ซึ่งเป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายในการจัดอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีความหมายของแต่ละระดับ ดังนี้

| | | | |
|---|--|-------------|------------|
| 5 | หมายถึง คุณภาพการให้บริการของงานการเงิน เกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม | อยู่ในระดับ | มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง คุณภาพการให้บริการของงานการเงิน เกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม | อยู่ในระดับ | มาก |
| 3 | หมายถึง คุณภาพการให้บริการของงานการเงิน เกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม | อยู่ในระดับ | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง คุณภาพการให้บริการของงานการเงิน เกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม | อยู่ในระดับ | น้อย |
| 1 | หมายถึง คุณภาพการให้บริการของงานการเงิน เกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม | อยู่ในระดับ | น้อยที่สุด |

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

| ข้อที่ | ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|--|------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) | | | | | | |
| 1 | มีการติดป้ายสัญลักษณ์บอกขั้นตอนในการเบิกจ่ายไวชัดเจน | | | | | |
| 2 | เจ้าหน้าที่ แต่งกายเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ | | | | | |
| 3 | การให้บริการเป็นไปตามระบบขั้นตอน | | | | | |
| 4 | มีกฎระเบียบการใช้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 5 | สถานที่การบริการมีความสะอาดสงบ และสะอาดเรียบร้อย | | | | | |
| ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) | | | | | | |
| 6 | ระบบการเบิกจ่ายเงินในการจัดโครงการฝึกอบรมมีความน่าเชื่อถือ | | | | | |
| 7 | มีระบบบริหารจัดการที่ดี สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการกับ ผู้รับบริการ | | | | | |
| 8 | มีลำดับขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน และสามารถติดต่อสอบถามได้สะดวก | | | | | |
| 9 | เจ้าหน้าที่มีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการ ฝึกอบรม | | | | | |
| 10 | เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลถูกต้อง และน่าเชื่อถือ | | | | | |
| การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) | | | | | | |
| 11 | เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ | | | | | |
| 12 | เจ้าหน้าที่ให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทันทีที่มาติดต่อรับบริการ | | | | | |
| 13 | เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือผู้มา รับบริการ | | | | | |
| 14 | เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ เมื่อมีผู้รับบริการมาช่วงเวลาเลิกงานพอดี | | | | | |

| ข้อที่ | ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15 | สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในการใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |
| การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) | | | | | | |
| 16 | ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | |
| 17 | การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 18 | ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต หรือไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน | | | | | |
| 19 | ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก | | | | | |
| 20 | การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ | | | | | |
| ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) | | | | | | |
| 21 | เจ้าหน้าที่งานการเงินให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล | | | | | |
| 22 | ท่านรู้สึกได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ | | | | | |
| 23 | เจ้าหน้าที่รู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| 24 | เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างใจเย็นและสุภาพ | | | | | |
| 25 | เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน | | | | | |

ขอขอบพระคุณการให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

ผลการพิจารณาแบบประเมินหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)



ผลการพิจารณาแบบประเมินหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อ | ข้อความคำถาม | ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ | | | ค่า IOC | สรุป |
|-----|--|---------------------------------|---|---|---------|--------|
| | | 1 | 2 | 3 | | |
| 1 | เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 2 | ประเภทบุคลากร <input type="checkbox"/> ผู้บริหาร <input type="checkbox"/> อาจารย์ <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 3 | ประสบการณ์ทำงาน <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 ปี <input type="checkbox"/> 5 – 10 ปี <input type="checkbox"/> 11 ปี ขึ้นไป | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่าย
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มี 5 ด้าน

| คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพ การให้บริการ | ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ | | | ค่า IOC | สรุป |
|--|---------------------------------|---|---|---------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | | |
| ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) | | | | | |
| 1. มีการติดป้ายสัญลักษณ์บอกขั้นตอน ในการเบิกจ่ายไว้ชัดเจน | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 2. เจ้าหน้าที่ แต่งกายเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 3. การให้บริการเป็นไปตามระบบ ขั้นตอน | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 4. มีกฎระเบียบการใช้บริการอย่าง ชัดเจน | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 5. สถานที่การบริการมีความ สะอาดสบาย และสะอาดเรียบร้อย | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) | | | | | |
| 6. ระบบการเบิกจ่ายเงินในการจัด โครงการฝึกอบรมน่าเชื่อถือ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 7. มีระบบบริหารจัดการที่ดี สามารถ ให้บริการได้ตรงกับความต้องการกับ ผู้รับบริการ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 8. มีลำดับขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน และสามารถติดต่อสอบถามได้สะดวก | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ และทักษะในการ ปฏิบัติงานการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายใน การฝึกอบรม | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 10.เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลถูกต้อง และ น่าเชื่อถือ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |

| คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ | ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ | | | ค่า IOC | สรุป |
|--|-----------------------------|---|---|---------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | | |
| การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) | | | | | |
| 11.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 12.เจ้าหน้าที่ให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทันทีที่มาติดต่อรับบริการ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 13.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือผู้มารับบริการ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 14.เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ เมื่อมีผู้รับบริการมาช่วงเวลาเลิกงานพอดี | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 15.สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในการใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) | | | | | |
| 16.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 17.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 18.ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต หรือไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 19.ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 20.การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |

| คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ | ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ | | | ค่า IOC | สรุป |
|--|-----------------------------|---|---|---------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | | |
| ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) | | | | | |
| 21. เจาหน้าที่งานการเงินให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 22. ท่านรู้สึกได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 23. เจาหน้าที่รู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 24. เจาหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างใจเย็นและสุภาพ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 25. เจาหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |



ภาคผนวก จ

แบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงาน
การเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



แบบสัมภาษณ์

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายในการจัดอบรม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ความคิดเห็นในทางการพัฒนา
คุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายในการจัดอบรม 5 ด้าน

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

สถานที่ทำงาน

วันเดือนปีที่สัมภาษณ์

เริ่มการสัมภาษณ์.....จบการสัมภาษณ์เวลา

1. แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่าย
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้าน
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีความคิดเห็นอย่างไรในการพัฒนาต่อไป

.....
.....

2. แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่าย
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้าน
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มีความคิดเห็นอย่างไรในการพัฒนาต่อไป

.....
.....

3. แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่าย
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการ
ตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) มีความคิดเห็นอย่างไรในการพัฒนาต่อไป

.....
.....

4. แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่าย
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการ
ให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) มีความคิดเห็นอย่างไรในการพัฒนาต่อไป

.....
.....

5. แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่าย
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการ
รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) มีความคิดเห็นอย่างไรในการพัฒนาต่อไป

.....

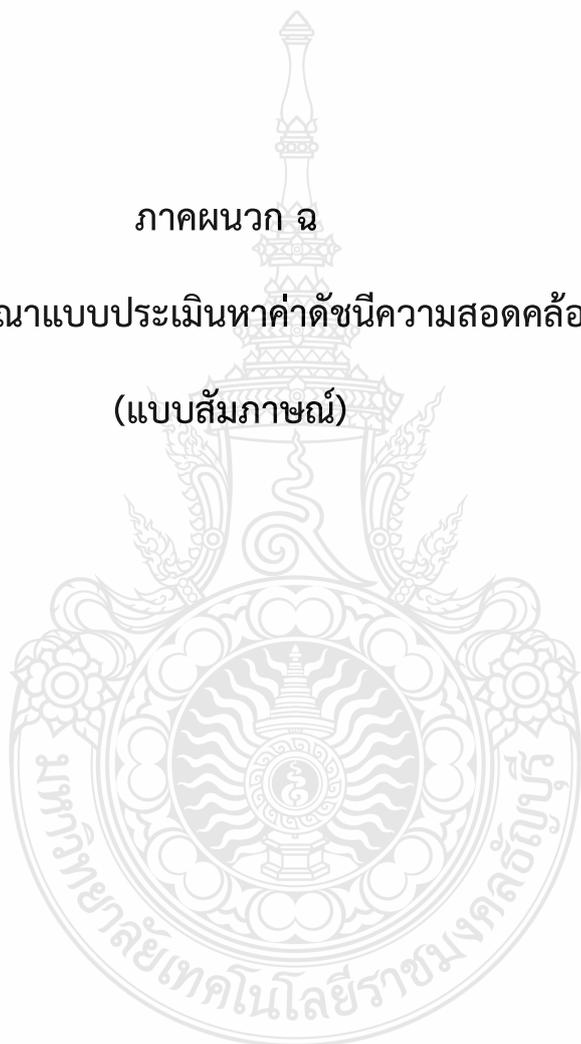
.....



ภาคผนวก ฉ

ผลการพิจารณาแบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

(แบบสัมภาษณ์)



ผลการพิจารณาแบบประเมินหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม
คณะกรรมการอำนวยการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อ | ข้อความถาม | ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ | | | ค่า IOC | สรุป |
|-----|--|---------------------------------|---|---|---------|--------|
| | | 1 | 2 | 3 | | |
| 1 | เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 2 | ประเภทบุคลากร <input type="checkbox"/> ผู้บริหาร <input type="checkbox"/> อาจารย์ <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 3 | ประสบการณ์ทำงาน <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 ปี <input type="checkbox"/> 5 – 10 ปี <input type="checkbox"/> 11 ปี ขึ้นไป | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มี 5 ด้าน

| คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ | ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ | | | ค่า IOC | สรุป |
|---|-----------------------------|---|---|---------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | | |
| 1. แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีความคิดเห็นอย่างไรในการพัฒนาต่อไป | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 2. แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มีความคิดเห็นอย่างไรในการพัฒนาต่อไป | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 3. แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|--------|
| (Responsiveness) มีความคิดเห็นอย่างไร ในการพัฒนาต่อไป | | | | | |
| 4. แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพ การให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับ การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมหา วิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) มีความคิดเห็นอย่างไรใน การพัฒนาต่อไป | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| แนวทางการพัฒนาการศึกษาคุณภาพ การให้บริการของงานการเงินเกี่ยวกับ การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมหา วิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) มีความคิดเห็นอย่างไรใน การพัฒนาต่อไป | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |

ประวัติผู้วิจัย

| | |
|----------------------|---|
| ชื่อ - นามสกุล | นางสาวปาริฉัตร ราชสีห์ |
| วัน เดือน ปีเกิด | วันที่ 4 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2530 |
| ที่อยู่ | 199/494 หมู่ที่ 4 ตำบลรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110 |
| การศึกษา | บธ.บ. (บริหารธุรกิจบัณฑิต) งานการเงิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี |
| ประสบการณ์ทำงาน | |
| พ.ศ. 2554 - 2555 | นักวิชาการเงินและบัญชี กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี |
| พ.ศ. 2555 - ปัจจุบัน | งานการเงิน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี |
| โทรศัพท์ | 02-549-4724 |
| อีเมลล์ | parichat_r@rmutt.ac.th.com |

