

## แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น GUIDELINES TO IMPROVE SERVICE QUALITY OF THE FINANCE DIVISIONS, KHON KAEN UNIVERSITY

นภัสสร มงคลกุล<sup>1</sup>  
วิเชียร วรพุทธิพร<sup>2</sup>  
อมรรวรรณ รุ่งกุล<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีเรื่องแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการตามแนวคิดของ Parasuraman ที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งแบ่งคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ด้าน โดยวัดความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ออกมาเป็นรายชื่อและทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลโดยใช้สถิติ t-test พร้อมทั้งวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร โดยใช้เครื่องมือ SWOT Analysis เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจโดยได้เสนอแนะการปรับปรุงคุณภาพการบริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 5 โครงการ ได้แก่ 1)โครงการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว 2)โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3)โครงการพัฒนาทักษะรอบด้าน 4)โครงการรางวัลผู้ให้บริการยอดเยี่ยม และ 5)โครงการพัฒนาเว็บไซต์ศูนย์สารสนเทศกองคลังซึ่งหากดำเนินการตามโครงการดังกล่าวแล้ว คาดว่าผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่นมากยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ:** คุณภาพการบริการ ความคาดหวัง การรับรู้ ความพึงพอใจ

### Abstract

The objectives of independent study on the guidelines for improving service quality of the Office of The Finance Divisions, Khon Kaen University were 1) to study the expectation and perception of service quality of The Finance Divisions, Khon Kaen University. 2) to suggest the directions for improving service quality of The Finance Divisions, Khon Kaen University. Then the SWOT Analysis was used for analyze the current situation of organization. The questionnaire of Parasuraman concept called "SERVQUAL" which separated the quality of service into 5 aspects was used. The t-test analysis was used for the measuring the differences between the expectation and perception. The unsatisfactory issues which were the same as weak points and obstructions would be brought to be the directions for improving service quality. There are 5 suggested projects for improving service quality of the Finance Divisions, Khon Kaen University. The first is One Stop Service. The second is Knowledge Sharing. The third is Multi Skilling. The fourth is Finance Divisions Service Excellence and the fifth is Information Center. The level of satisfactions of customers would be higher if the Finance Divisions, Khon Kaen University follows these 5 projects.

**Keywords:** service quality, expectation, perception, satisfactions

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โทรศัพท์ 0-4320-2192 E-mail: napamo@kku.ac.th

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งที่ได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหาร ภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาและได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้ บริการของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับในปัจจุบัน ซึ่งการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพนั้นจะเป็นสิ่ง สหท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยส่วน ราชการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความสำคัญต่อผู้รับบริการ รวมทั้งการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพและสามารถสร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้

กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริหารภายใต้การกำกับ คุมดูแลของฝ่ายทรัพย์สิน มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการด้านการเงินและพัสดุ[1]ด้วยภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้ บริการทั้งบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอก รวมทั้งมีการดำเนินงานภายใต้การประกันคุณภาพการ ศึกษา จึงได้มีการกำหนดให้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicators) ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ โดยกองคลังได้กำหนดให้ผู้รับบริการจะต้องมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดย รวบรวมร้อยละ 90[2]และจากผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ ที่ร้อยละ 85.81 ซึ่งไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นบุคลากรของกองคลัง จึงได้ตระหนัก ถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการ เนื่องจากการให้บริการที่มีคุณภาพตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการนั้น นอกจากจะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์แล้วยังสามารถทำให้ดัชนีชี้วัดความสำเร็จในด้านความพึงพอใจ ของผู้รับบริการเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้คือร้อยละ 90 ดังนั้น การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ควบคู่ไปกับการพัฒนาสมรรถนะและขีดความสามารถของบุคลากรด้านการเงินการคลัง จะเป็นแนวทางหนึ่งซึ่งจะ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น จึงมีความจำเป็นต้องทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพการบริการว่าผู้รับบริการ มีการรับรู้และคาดหวังในคุณภาพการบริการของกองคลังอย่างไร

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของกอง คลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นไป ตามวัตถุประสงค์และเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด

## วัตถุประสงค์

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเพื่อเสนอ แนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## วิธีดำเนินงาน

ส่วนที่ 1 การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นและบุคคลภายนอกที่เคยใช้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามตามรูปแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) [3] ซึ่งมีการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการของ Cronbach's Alpha โดยการนำแบบสอบถามที่ สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนความ คาดหวังเท่ากับ 0.890 และค่าความเชื่อมั่นการรับรู้เท่ากับ 0.886

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง ลบค่าเฉลี่ยของการรับรู้ วิเคราะห์ผลโดยทำการทดสอบแบบจับคู่ (Paired Samples T-test) เพื่อวัดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลรายข้อย่อย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง  $\leq$  ค่าเฉลี่ยของการรับรู้ = พึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง  $>$  ค่าเฉลี่ยของการรับรู้ = ไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ 2 การเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.1 ประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยทำการวิเคราะห์จุดแข็ง (Strength), จุดอ่อน (Weakness), โอกาส (Opportunity), และอุปสรรค (Threat) [4]

2.2 กำหนดแนวทางปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยสรุปประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเปรียบเทียบกับจุดอ่อนและอุปสรรคขององค์กร และกำหนดแนวทางการดำเนินการปรับปรุงโดยใช้จุดแข็งและโอกาสขององค์กร

2.3 สรุปแนวทางการปรับปรุงโดยจัดทำเป็นโครงการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการซึ่งมีการกำหนดหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์เป้าหมายและตัวชี้วัด งบประมาณ ผู้รับผิดชอบ วิธีดำเนินการประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและการประเมินผลการดำเนินโครงการ

### ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
  1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำนวน 2 หัวข้อ ได้แก่ หัวข้อกองคลังมีการจัดพื้นที่สำหรับให้บริการที่ไม่เหมาะสมและไม่สะดวกต่อการรับบริการและหัวข้อกองคลังไม่มีแผนผังแสดงขั้นตอนการบริการรวมทั้งมีป้ายประชาสัมพันธ์จุดให้บริการที่ชัดเจน
  2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ จำนวน 2 หัวข้อ ได้แก่ หัวข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจและให้คำปรึกษาในกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องยังไม่เพียงพอ และหัวข้อเจ้าหน้าที่ขาดทักษะสามารถในการให้บริการได้ตรงตามวัตถุประสงค์และตรงตามที่ได้สัญญาไว้
  3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำนวน 3 หัวข้อ ได้แก่ หัวข้อเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอเจ้าหน้าที่ขาดทักษะการให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องและหัวข้อเจ้าหน้าที่ยังขาดความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการเมื่อเกิดปัญหาในระหว่างการให้บริการ
  4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ(Assurance) ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จำนวน 3 หัวข้อ ได้แก่ หัวข้อเจ้าหน้าที่ยังขาดการแสดงออกด้วยความสุภาพและมีกิจกรรมายาทที่ดีหัวข้อเจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะการสื่อสารที่ดีพร้อมทั้งให้คำแนะนำและชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องชัดเจน และหัวข้อเจ้าหน้าที่ยังขาดการแสดงออกถึงความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในกระบวนการให้บริการ
  5. ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ (Empathy) ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ จำนวน 3 หัวข้อ ได้แก่

หน้าที่ซึ่งขาดความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการหัวข้อเจ้าหน้าที่ที่มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการที่ยังไม่เพียงพอและหัวข้อกองคลังมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่ยังไม่เพียงพอ

## 2. การเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผลการประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคพบว่า

**จุดแข็ง** คือ ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะและความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่พร้อมถ่ายทอดประสบการณ์องค์ความรู้ต่างๆ และสามารถให้คำปรึกษาได้ มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครบถ้วน ทันสมัยและพร้อมใช้งาน

**จุดอ่อน** คือ จุดให้บริการมีหลายจุดและไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสน บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการ เนื่องจากมีการเกษียณอายุราชการทุกปี บุคลากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์ระหว่าง 2-5 ปี ซึ่งยังขาดความรู้ความชำนาญและทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

**โอกาส** คือ มีเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานด้านการบริการ เช่น ระบบการโอนเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารและระบบการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร รัฐบาลส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในทุกภาคส่วน เพื่อการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ รัฐบาล โดยกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง มีการสนับสนุนการจัดอบรมผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องด้านการเงินและพัสดุ เพื่อเพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุอย่างต่อเนื่อง

**โอกาส** คือ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับด้านการเงินและพัสดุ มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยตามสถานการณ์ปัจจุบัน ส่งผลให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่องงบประมาณที่ได้รับจัดสรรยังไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการ ผู้รับบริการมีความหลากหลายและยังขาดความเข้าใจในกระบวนการให้บริการที่ถูกต้อง

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจจากแบบสอบถามและเปรียบเทียบกับการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น สามารถนำเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการได้ดังแสดงในตารางที่ 1

### สรุป

จากผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเปรียบเทียบกับผลการประเมินสถานการณ์ปัจจุบัน โดยการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรคขององค์กร พบว่ามีประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจที่ตรงกับจุดอ่อนและอุปสรรค โดยมีจุดที่ต้องปรับปรุงและพัฒนา คือ การเพิ่มความรู้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถทำงานได้ตามเป้าหมาย โดยได้เสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการ จำนวน 5 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถรับบริการหลายเรื่องในจุดเดียวและลดระยะเวลาในการรับบริการ 2) โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) เพื่อสร้างองค์ความรู้เรื่องกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ให้แก่บุคลากรที่มีประสบการณ์ระหว่าง 2-4 ปี เพื่อให้มีความรู้ในกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

3) โครงการพัฒนาทักษะรอบด้าน (Multi Skilling) มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มทักษะและเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร เช่น ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ทักษะด้านภาษา ทักษะด้านการบริการ 4) โครงการรางวัลผู้ให้บริการยอดเยี่ยม (Service Excellence) มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตระหนักรู้ มุ่งมั่น และทุ่มเทที่จะพัฒนาการบริการและเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการมากขึ้น และ 5) โครงการเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศกองคลัง (Information Center) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพิ่มขึ้น และสามารถแสดงความคิดเห็นและสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการที่ถูกต้องได้

### ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการและเพื่อให้อบรมบุคลากรทุกส่วนงาน
- 2) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการคลังและพัสดุ

### เอกสารอ้างอิง

[1] กองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2557). รายงานประจำปี 2557. ขอนแก่น: หน่วยผลิตเอกสารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

[2] กองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2558). รายงานแผนปฏิบัติการ ปี 2558. ขอนแก่น: หน่วยผลิตเอกสารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

[3] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality [Electronic version]. *The Journal of Retailing*, 64(1), 12-405

[4] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2541). *กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ บิสซิเนสเวิร์ล.

ตารางที่ 1 สรุปประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเปรียบเทียบกับผลการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร และแนวทางดำเนินการปรับปรุง

การวัดระดับคุณภาพการบริการ	ประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ	ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร	แนวทางดำเนินการปรับปรุง
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	1. กองคลังมีการจัดพื้นที่สำหรับให้บริการที่ยังไม่เหมาะสมและสะดวกต่อการเข้ารับบริการ 2. กองคลังยังไม่มีแผนผังแสดงขั้นตอนการบริการรวมทั้งมีป้ายประชาสัมพันธ์จุดให้บริการที่ชัดเจน	<b>จุดแข็ง (Strengths)</b> - มีสถานที่ที่กว้างขวางและมีอุปกรณ์สำนักงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานที่ครบถ้วน ทันสมัยและพร้อมใช้งาน <b>จุดอ่อน(Weaknesses)</b> - จุดให้บริการมีหลายจุดและไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสน	โครงการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	1.เจ้าหน้าที่ฯยังขาดความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน 2. เจ้าหน้าที่ฯยังขาดความสามารถในการให้บริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์และตรงตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ	<b>จุดแข็ง (Strengths)</b> - มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่พร้อมถ่ายทอดประสบการณ์องค์ความรู้ต่างๆและสามารถให้คำปรึกษาได้ <b>อุปสรรค(Threats)</b> - กฎ ระเบียบ ข้อบังคับด้านการเงินและพัสดุ มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยตามสถานการณ์ปัจจุบัน	โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing)

การวัดระดับ คุณภาพการบริการ	ประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึง พอใจ	ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ ปัจจุบันขององค์กร	แนวทางดำเนินการ ปรับปรุง
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน 2. เจ้าหน้าที่ที่ยังขาดทักษะการให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง 3. เจ้าหน้าที่ที่ยังขาดความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการเมื่อเกิดปัญหาในระหว่างการให้บริการ	<b>จุดแข็ง (Strengths)</b> - ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะและความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง <b>จุดอ่อน(Weaknesses)</b> - บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการ เนื่องจากมีการเกษียณอายุราชการทุกปี	โครงการพัฒนาทักษะรอบด้าน (Multi Skilling)
4. ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	1. เจ้าหน้าที่ที่ยังขาดการแสดงออกถึงการให้บริการด้วยความสุภาพและมีกิริยามารยาทที่ดี 2. เจ้าหน้าที่ที่ยังขาดทักษะการสื่อสารที่ดี 3. เจ้าหน้าที่ที่ขาดการแสดงออกถึงความรู้ความเชี่ยวชาญในกระบวนการบริการ	-	โครงการรางวัลผู้ให้บริการยอดเยี่ยม (Service Excellence)
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ	1. เจ้าหน้าที่ที่ยังขาดความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ 2. เจ้าหน้าที่ที่มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการยังไม่เพียงพอ 3. กองคลังมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่ยังไม่เพียงพอ	-	โครงการเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศกองคลัง (Information Center)