

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี 2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คน ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารจำนวน 30 คน กลุ่มข้าราชการและเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยจำนวน 130 คน และกลุ่มนักศึกษาจำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง คุณภาพการให้บริการ ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าสถิติร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi - square)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.25 มีอายุอยู่ระหว่าง 16 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาอยู่ระหว่าง 26 - 35 ปี และอายุ 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.80 และ 17.25 ตามลำดับ มีตำแหน่งในมหาวิทยาลัยโดยเป็นนักศึกษาภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาเป็นนักศึกษาภาคพิเศษ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 27.50 และ 20.00 ตามลำดับ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.75 รองลงมาได้แก่ระดับปริญญาโท และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.25 และ 9.25 ตามลำดับ มีระดับการใช้บริการงานการเงินอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมาคือระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 23.30 และมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงินอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 32.50

2. คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พบว่า โดยภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.49, S.D.=0.42$ )

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการที่อยู่ในระดับมากมี 3 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมา 3 ลำดับคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกับสถานภาพของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงิน พบว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินโดยภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กับเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีความสัมพันธ์กับอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับตำแหน่งในมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา การใช้บริการงานการเงิน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

The descriptive research aims to study 1) the quality of financial aid services of the financial department, Thepsatri Rajabhat University, 2) the relationship between the quality of financial aid services of the financial department, Thepsatri Rajabhat University and the status of the service users as classified by gender, age, education level, position in the university, usage of financial aid services, and reception of financial aid information.

The sample used was 400 persons divided into 3 groups, i.e. 30 administrators, 130 government officials and authorities of the university and 240 university students. The instrument used was a set of questionnaires about the quality of financial aid services of the financial department, Thepsatri Rajabhat University which was divided into 3 parts: status of the sample group, the quality of the financial aid services, and suggestions of the sample group about the quality development of financial aid services. The data was analyzed by a ready-made program to calculate percentage, mean ( $\bar{X}$ ), standard deviation (S.D.) and Chi-square test.

The findings are as follows:

1. regarding personal information of the samples: most samples are female or 60.25%; of them aged 16-25 or 46.00% followed by 26-35 years of age or 24.80% and 45 years and beyond or 17.25% respectively. Regarding their position in the university, 32.50% are day-time students followed by 27.50% who are weekend students and 20% of university authorities respectively. 65.75% are at a bachelor's degree level, followed by the master's degree level at 21.25% and under bachelor's degree level at 9.25% respectively. Their use of financial aid services of each semester was at a moderate level or 55.50% followed by 23.30% which was at a low level. Their receiving financial aid information for each semester was at a moderate level, i.e. 52% followed by 32.50% which was at a low level.

2. regarding the quality of financial aid services of the financial department, Thepsatri Rajabhat University overall, it was rated at a moderate level ( $\bar{X}$ ) = 3.49, S.D. = 0.42). When considering each aspect, there were 3 aspects of the service quality that were at a high level arranged from descending order of quality: insuring confidence to service users, trust, understanding and familiarity with service users respectively.

3. in regard to the relationship classified by gender, age, position in the university, education level, usage of financial aid services, and reception of financial aid information, the quality of the financial aid services did not related with gender significantly, but related with age significantly at a .01 level of statistical significance, and related with the position, education level, usage of financial aid services, and reception of financial aid information at a .001 level of statistical significance.