

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพ

ตอนที่ 2 ความความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ ของผู้รับบริการ

| ผู้รับบริการ | จำนวน (n = 383) | ร้อยละ |
|-----------------|--------------------|--------------|
| 1. เพศ | | |
| - ชาย | 119 | 31.1 |
| - หญิง | 264 | 68.9 |
| รวม | 383 | 100.0 |
| 2. อายุ | | |
| - ต่ำกว่า 25 ปี | 271 | 70.8 |
| - 25 – 34 ปี | 70 | 18.3 |
| - 35 – 44 ปี | 31 | 8.4 |
| - 45 ปีขึ้นไป | 11 | 2.6 |
| รวม | 383 | 100.0 |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ผู้รับบริการ | จำนวน (n = 383) | ร้อยละ |
|---|--------------------|--------------|
| 3. สถานภาพ | | |
| - บุคลากร (อาจารย์และเจ้าหน้าที่) | 96 | 25.1 |
| - นักศึกษา | 287 | 74.9 |
| รวม | 383 | 100.0 |
| 4. หน่วยงาน/คณะที่สังกัด | | |
| - คณะ | 345 | 90.1 |
| - สถาบัน/สำนัก | 38 | 9.9 |
| รวม | 383 | 100.0 |
| 5. ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน | | |
| - 1 ครั้ง | 164 | 42.8 |
| - 2 – 3 ครั้ง | 130 | 33.9 |
| - 4 – 6 ครั้ง | 43 | 11.2 |
| - 7 ครั้งขึ้นไป | 46 | 12.0 |
| รวม | 383 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 25 – 34 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 อายุระหว่าง 35 – 44 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 และอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 เป็นนักศึกษา จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 74.9 และเป็นบุคลากร จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 สังกัดคณะ จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 90.1 และสังกัดสถาบัน/สำนัก จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมา คือ มาใช้บริการ 2 – 3 ครั้ง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 และมาใช้บริการ 4 – 7 ครั้ง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวม และรายด้าน

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ | \bar{X} | S.D. | ระดับ | |
|--|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | ความพึงพอใจ | อันดับที่ |
| 1. ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ | 3.62 | 0.68 | มาก | 2 |
| 2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว | 3.57 | 0.68 | มาก | 3 |
| 3. ด้านความถูกต้อง | 3.65 | 0.90 | มาก | 1 |
| 4. ด้านความเสมอภาค | 3.56 | 0.81 | มาก | 4 |
| 5. ด้านความมั่นใจ | 3.55 | 0.78 | มาก | 5 |
| ค่าเฉลี่ย | 3.59 | 0.66 | มาก | |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59$, $SD=0.66$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดย เรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ($\bar{X}=3.65$, $SD=0.90$) รองลงมา คือ ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.62$, $SD=0.68$) ด้านความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}=3.57$, $SD=0.68$) และด้านความเสมอภาค ($\bar{X}=3.56$, $SD=0.81$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=3.55$, $SD=0.78$) แต่ยังคงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | อันดับที่ |
|--|-------------|-------------|------------------|-----------|
| 1. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ | 3.72 | 0.78 | มาก | 1 |
| 2. การให้บริการตรงต่อเวลา | 3.65 | 0.77 | มาก | 3 |
| 3. ผู้ให้บริการสามารถอธิบายและตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัยได้ | 3.57 | 0.85 | มาก | 5 |
| 4. ผู้ให้บริการทำงานประสานกัน | 3.52 | 0.86 | มาก | 6 |
| 5. มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบและชัดเจน | 3.59 | 0.85 | มาก | 4 |
| 6. ผู้ให้บริการมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน | 3.67 | 0.81 | มาก | 2 |
| ค่าเฉลี่ย | 3.62 | 0.68 | มาก | |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$, $SD=0.68$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=3.72$, $SD=0.78$) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.67$, $SD=0.81$) และการให้บริการตรงต่อเวลา ($\bar{X}=3.65$, $SD=0.77$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ให้บริการทำงานประสานกัน ($\bar{X}=3.52$, $SD=0.86$) แต่ยังคงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านความสะดวกรวดเร็ว

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | อันดับที่ |
|--|-------------|-------------|------------------|-----------|
| 1. มีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและขั้นตอนการให้บริการใช้เวลาน้อย | 3.62 | 0.86 | มาก | 3 |
| 2. สถานที่ในการชำระเงินสะดวกสบายและมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ | 3.64 | 0.83 | มาก | 2 |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 3.57 | 0.81 | มาก | 5 |
| 4. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ | 3.37 | 0.94 | ปานกลาง | 6 |
| 5. การให้บริการมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย | 3.69 | 0.80 | มาก | 1 |
| 6. มีวัสดุ/อุปกรณ์เพียงพอในการให้บริการและมีการจัดเอกสารเป็นหมวดหมู่ ชัดเจน สะดวกต่อการให้บริการ | 3.58 | 0.84 | มาก | 4 |
| ค่าเฉลี่ย | 3.57 | 0.68 | มาก | |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านความสะดวกรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.57$, $SD=0.68$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.69$, $SD=0.80$) รองลงมา คือ สถานที่ในการชำระเงินสะดวกสบายและมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.64$, $SD=0.83$) และมีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและขั้นตอนการให้บริการใช้เวลาน้อย ($\bar{X} = 3.62$, $SD=0.86$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.37$, $SD=0.86$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการใน การให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านความถูกต้อง

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความพึงพอใจ | อันดับที่ |
|--|-------------|-------------|-------------------|-----------|
| 1. มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ | 3.66 | 0.80 | มาก | 4 |
| 2. มีความแม่นยำในการให้บริการ (เช่น ตรวจสอบ การรับเงิน การทอนเงิน ฯลฯ) | 3.74 | 0.80 | มาก | 1 |
| 3. สามารถตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการให้บริการ ด้านการเงินได้ทุกเวลา | 3.55 | 0.88 | มาก | 5 |
| 4. ผู้ให้บริการรักษาระเบียบได้อย่างเที่ยงตรง | 3.67 | 0.82 | มาก | 3 |
| 5. ผู้ให้บริการทำตามขั้นตอนในการปฏิบัติงาน | 3.68 | 0.80 | มาก | 2 |
| ค่าเฉลี่ย | 3.65 | 0.69 | มาก | |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านความถูกต้อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$, $SD=0.69$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความแม่นยำในการให้บริการ (เช่น ตรวจสอบการรับเงิน การทอนเงิน ฯลฯ) ($\bar{X}=3.74$, $SD=0.80$) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการทำตามขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.68$, $SD=0.80$) และผู้ให้บริการรักษาระเบียบได้อย่างเที่ยงตรง ($\bar{X}=3.67$, $SD=0.82$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด ได้แก่ สามารถตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการให้บริการด้านการเงินได้ทุกเวลา ($\bar{X}=3.55$, $SD=0.88$) แต่ยังคงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านความเสมอภาค

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | อันดับที่ |
|---|-------------|-------------|------------------|-----------|
| 1. ให้บริการเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน – หลัง มีความยุติธรรม ให้บริการเสมอภาค | 3.69 | 0.89 | มาก | 1 |
| 2. มีความเต็มใจและจริงใจในการให้ความช่วยเหลือ/แนะนำกับผู้ใช้บริการทุกคน | 3.54 | 0.94 | มาก | 2 |
| 3. รับฟังข้อตำหนิ/ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการด้วยความเป็นธรรม | 3.45 | 0.92 | ปานกลาง | 3 |
| ค่าเฉลี่ย | 3.56 | 0.81 | มาก | |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านความเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, $SD=0.81$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้บริการเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน – หลัง มีความยุติธรรม ให้บริการเสมอภาค ($\bar{X} = 3.69$, $SD=0.89$) รองลงมา คือ มีความเต็มใจและจริงใจในการให้ความช่วยเหลือ/แนะนำกับผู้ใช้บริการทุกคน ($\bar{X} = 3.54$, $SD=0.94$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ รับฟังข้อตำหนิ/ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการด้วยความเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.45$, $SD=0.92$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านความมั่นใจ

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | อันดับที่ |
|--|-------------|-------------|------------------|-----------|
| 1. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน (มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน) | 3.57 | 0.82 | มาก | 4 |
| 2. มีปฏิภาณและไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี | 3.58 | 0.86 | มาก | 3 |
| 3. ผู้ใช้บริการมีความไวใจเมื่อมาติดต่อ | 3.62 | 0.88 | มาก | 2 |
| 4. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ (ยิ้มแย้ม) | 3.39 | 1.06 | ปานกลาง | 6 |
| 5. ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต | 3.70 | 0.85 | มาก | 1 |
| 6. ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนน้อม | 3.46 | 0.99 | ปานกลาง | 5 |
| ค่าเฉลี่ย | 3.55 | 0.78 | มาก | |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านความมั่นใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, $SD=0.78$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 3.70$, $SD=0.85$) รองลงมา คือ ผู้ใช้บริการมีความไวใจเมื่อมาติดต่อ ($\bar{X} = 3.62$, $SD=0.88$) และมีปฏิภาณและไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ($\bar{X} = 3.58$, $SD=0.86$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ (ยิ้มแย้ม) ($\bar{X} = 3.39$, $SD=1.06$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจในการให้บริการ | เพศ | | | | T | Sig. |
|--|------------------|-------------|-------------------|-------------|--------------|-------------|
| | ชาย (n = 119) | | หญิง (n = 264) | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ด้านความสอดคล้องกับความต้องการ ของผู้รับบริการ | 3.79 | 0.60 | 3.54 | 0.71 | 3.258 | 0.00 |
| 2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว | 3.71 | 0.65 | 3.52 | 0.69 | 2.626 | 0.01* |
| 3. ด้านความถูกต้อง | 3.83 | 0.64 | 3.58 | 0.70 | 3.361 | 0.00 |
| 4. ด้านความเสมอภาค | 3.72 | 0.74 | 3.49 | 0.84 | 2.524 | 0.01* |
| 5. ด้านความมั่นใจ | 3.69 | 0.72 | 3.49 | 0.81 | 2.307 | 0.02* |
| รวม | 3.75 | 0.61 | 3.53 | 0.69 | 3.063 | 0.00 |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.8 พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความถูกต้อง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเสมอภาค และด้านความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามอายุ

| ความพึงพอใจในการ ให้บริการ | แหล่งความ แปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig . |
|--|----------------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| 1. ด้านความสอดคล้อง กับความต้องการ ของผู้รับบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 8.910 | 3 | 2.970 | 6.512 | 0.00 |
| | ภายในกลุ่ม | 172.873 | 379 | 0.456 | | |
| | รวม | 181.784 | 382 | | | |
| 2. ด้านความสะดวก รวดเร็ว | ระหว่างกลุ่ม | 4.195 | 3 | 1.398 | 3.048 | 0.03* |
| | ภายในกลุ่ม | 173.896 | 379 | 0.459 | | |
| | รวม | 178.091 | 382 | | | |
| 3. ด้านความถูกต้อง | ระหว่างกลุ่ม | 5.621 | 3 | 1.874 | 4.008 | 0.01* |
| | ภายในกลุ่ม | 177.165 | 379 | 0.467 | | |
| | รวม | 182.786 | 382 | | | |
| 4. ด้านความเสมอภาค | ระหว่างกลุ่ม | 12.511 | 3 | 4.170 | 6.531 | 0.00 |
| | ภายในกลุ่ม | 242.019 | 379 | 0.639 | | |
| | รวม | 254.530 | 382 | | | |
| 5. ด้านความมั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 15.548 | 3 | 5.183 | 8.876 | 0.00 |
| | ภายในกลุ่ม | 221.291 | 379 | 0.584 | | |
| | รวม | 236.839 | 382 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 8.677 | 3 | 2.892 | 6.740 | 0.00 |
| | ภายในกลุ่ม | 162.623 | 379 | 0.429 | | |
| | รวม | 171.300 | 382 | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว พบว่า โดยรวม ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F = 6.740$, $Sig. = 0.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันทุกด้าน โดยด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเสมอภาค และด้านความมั่นใจ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านความสะดวกรวดเร็วและด้านความถูกต้อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe) ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามอายุ โดยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe)

| ความพึงพอใจในการให้บริการ | \bar{X} | อายุ | | | |
|--|-----------|---------------|------------|------------|---------------|
| | | ต่ำกว่า 25 ปี | 25 – 34 ปี | 35 – 44 ปี | สูงกว่า 45 ปี |
| 1. ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 3.68 | - | 0.27* | 0.29 | - 0.50 |
| 25 – 34 ปี | 3.41 | | - | 0.02 | - 0.77* |
| 35 – 44 ปี | 3.39 | | | - | - 0.79* |
| สูงกว่า 45 ปี | 4.18 | | | | - |
| 2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว | | | | | |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 3.61 | - | 0.21 | 0.09 | - 0.37 |
| 25 – 34 ปี | 3.40 | | - | - 0.12 | - 0.58 |
| 35 – 44 ปี | 3.52 | | | - | - 0.46 |
| สูงกว่า 45 ปี | 3.98 | | | | - |
| 3. ด้านความถูกต้อง | | | | | |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 3.71 | - | 0.22 | 0.27 | - 0.33 |
| 25 – 34 ปี | 3.49 | | - | 0.05 | - 0.55 |
| 35 – 44 ปี | 3.44 | | | - | - 0.60 |
| สูงกว่า 45 ปี | 4.04 | | | | - |

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

| ความพึงพอใจในการให้บริการ | \bar{X} | อายุ | | | |
|---------------------------|-----------|---------------|------------|------------|---------------|
| | | ต่ำกว่า 25 ปี | 25 – 34 ปี | 35 – 44 ปี | สูงกว่า 45 ปี |
| 4. ด้านความเสมอภาค | | | | | |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 3.65 | - | 0.34* | 0.42 | - 0.42 |
| 25 – 34 ปี | 3.31 | | - | 0.08 | - 0.76 |
| 35 – 44 ปี | 3.23 | | | - | - 0.84* |
| สูงกว่า 45 ปี | 4.07 | | | | - |
| 5. ด้านความมั่นใจ | | | | | |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 3.64 | - | 0.36* | 0.41* | - 0.63 |
| 25 – 34 ปี | 3.28 | | - | 0.05 | - 0.99* |
| 35 – 44 ปี | 3.23 | | | - | - 1.04* |
| สูงกว่า 45 ปี | 4.27 | | | | - |
| รวม | | | | | |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 3.66 | - | 0.28* | 0.30 | - 0.45 |
| 25 – 34 ปี | 3.38 | | - | 0.02 | - 0.73* |
| 35 – 44 ปี | 3.36 | | | - | - 0.75* |
| สูงกว่า 45 ปี | 4.11 | | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามอายุ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า

โดยรวมด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับอายุ 25 – 34 ปี และ 35 – 44 ปี อายุสูงกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างกับอายุ 25 – 34 ปี และ 35 – 44 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความเสมอภาค พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับอายุ 25 – 34 ปี อายุสูงกว่า 45 ปี คิดเห็นแตกต่างกับอายุ 35 – 44 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความมั่นใจ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับอายุ 25 – 34 ปี และ 35 – 44 ปี อายุสูงกว่า 45 ปี คิดเห็นแตกต่างกับอายุ 25 – 34 ปี และ 35 – 44 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมและ รายด้าน จำแนกตาม
สถานภาพ

| ความพึงพอใจในการให้บริการ | สถานภาพ | | | | t | Sig. |
|--|---------------------|-------------|-----------------------|-------------|---------------|-------------|
| | บุคลากร (n = 96) | | นักศึกษา (n = 287) | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ด้านความสอดคล้องกับความต้องการ ของผู้รับบริการ | 3.56 | 0.79 | 3.64 | 0.65 | - 1.07 | 0.28 |
| 2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว | 3.54 | 0.79 | 3.59 | 0.65 | - 0.65 | 0.52 |
| 3. ด้านความถูกต้อง | 3.60 | 0.83 | 3.68 | 0.64 | - 0.90 | 0.37 |
| 4. ด้านความเสมอภาค | 3.42 | 0.97 | 3.61 | 0.76 | - 1.92 | 0.06 |
| 5. ด้านความมั่นใจ | 3.39 | 0.90 | 3.61 | 0.74 | - 2.42 | 0.02* |
| รวม | 3.50 | 0.79 | 3.63 | 0.62 | - 1.57 | 0.12 |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.11 พบว่า ผู้รับบริการ ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการ
ให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่
ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความมั่นใจมีความคิดเห็นแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเสมอภาค และด้านความถูกต้อง ระดับความพึงพอใจในการ
ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

| ความพึงพอใจในการให้บริการ | หน่วยงานที่สังกัด | | | | t | Sig. |
|--|------------------------|-------------|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | สังกัดคณะ (n = 345) | | สังกัดสำนัก/ สถาบัน (n = 38) | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ด้านความสอดคล้องกับความต้องการ ของผู้รับบริการ | 3.65 | 0.66 | 3.37 | 0.89 | 2.35 | 0.02* |
| 2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว | 3.60 | 0.65 | 3.41 | 0.93 | 1.62 | 0.11 |
| 3. ด้านความถูกต้อง | 3.67 | 0.66 | 3.54 | 0.96 | 1.10 | 0.27 |
| 4. ด้านความเสมอภาค | 3.59 | 0.78 | 3.27 | 1.07 | 2.32 | 0.02* |
| 5. ด้านความมั่นใจ | 3.59 | 0.75 | 3.25 | 1.02 | 2.49 | 0.01* |
| รวม | 3.62 | 0.63 | 3.37 | 0.94 | 2.19 | 0.03 |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.12 พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเสมอภาค และด้านความมั่นใจ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านความถูกต้อง มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตาม ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

| ประสิทธิภาพการให้บริการ | ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน | | | | | | | |
|----------------------------|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
| | 1 ครั้ง | | 2 – 3 ครั้ง | | 4 – 6 ครั้ง | | 7 ครั้งขึ้นไป | |
| | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D |
| 1. ด้านความสอดคล้องกับความ | | | | | | | | |
| ต้องการของผู้รับบริการ | 3.57 | 0.63 | 3.64 | 0.64 | 3.69 | 0.87 | 3.70 | 0.85 |
| 2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว | 3.53 | 0.63 | 3.59 | 0.62 | 3.70 | 0.81 | 3.59 | 0.89 |
| 3. ด้านความถูกต้อง | 3.66 | 0.63 | 3.66 | 0.64 | 3.71 | 0.81 | 3.63 | 0.91 |
| 4. ด้านความเสมอภาค | 3.52 | 0.74 | 3.53 | 0.85 | 3.69 | 0.91 | 3.68 | 0.90 |
| 5. ด้านความมั่นใจ | 3.56 | 0.72 | 3.54 | 0.76 | 3.59 | 0.89 | 3.52 | 0.99 |
| รวม | 3.57 | 0.60 | 3.59 | 0.63 | 3.67 | 0.82 | 3.62 | 0.85 |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้รับบริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 4 – 6 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี สูงกว่าความถี่ในการใช้บริการ 7 ครั้งขึ้นไป 2 – 3 ครั้ง และ 1 ครั้ง ตามลำดับ จึงวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อตรวจสอบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันตามสมมติฐานหรือไม่ ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน (วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว)

| ประสิทธิผลการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig . |
|--|------------------|----------------|------------|--------------|--------------|-------------|
| 1. ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 0.984 | 3 | 0.328 | 0.687 | 0.56 |
| | ภายในกลุ่ม | 180.800 | 379 | 0.477 | | |
| | รวม | 181.784 | 382 | | | |
| 2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว | ระหว่างกลุ่ม | 1.043 | 3 | 0.348 | 0.744 | 0.53 |
| | ภายในกลุ่ม | 177.048 | 379 | 0.467 | | |
| | รวม | 178.091 | 382 | | | |
| 3. ด้านความถูกต้อง | ระหว่างกลุ่ม | 0.151 | 3 | 0.050 | 0.104 | 0.96 |
| | ภายในกลุ่ม | 182.636 | 379 | 0.482 | | |
| | รวม | 182.786 | 382 | | | |
| 4. ด้านความเสมอภาค | ระหว่างกลุ่ม | 1.807 | 3 | 0.602 | 0.903 | 0.44 |
| | ภายในกลุ่ม | 252.724 | 379 | 0.667 | | |
| | รวม | 254.530 | 382 | | | |
| 5. ด้านความมั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 0.143 | 3 | 0.048 | 0.076 | 0.97 |
| | ภายในกลุ่ม | 236.696 | 379 | 0.625 | | |
| | รวม | 236.839 | 382 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 0.431 | 3 | 0.144 | 0.319 | 0.81 |
| | ภายในกลุ่ม | 170.869 | 379 | 0.451 | | |
| | รวม | 171.300 | 382 | | | |

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว พบว่า โดยรวม ผู้รับบริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีไม่แตกต่างกัน (F = 0.319, Sig. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตอนที่ 4 การศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.15 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (ข้อเสนอแนะ)

| ลำดับ | ข้อเสนอแนะ | ความถี่ |
|-------|--|---------|
| 1. | ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ | |
| 1.1 | มีความสอดคล้องกับความต้องการดีแล้ว แต่ไม่ค่อยมีคำแนะนำเพิ่มเติม | 2 |
| 1.2 | มีการปฏิบัติงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี | 2 |
| 2. | ด้านความสะดวกรวดเร็ว | |
| 2.1 | มีความสะดวกรวดเร็วดีแล้วเพราะการปฏิบัติงานต้องมีขั้นตอน | 3 |
| 2.2 | ผู้ให้บริการไม่ค่อยมีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ | 2 |
| 2.3 | ควรลดระยะเวลาในการอนุมัติการเบิกจ่ายเงินให้รวดเร็ว (ลดขั้นตอนการอนุมัติ) | 2 |
| 2.4 | ควรใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการเช่น มี E-Form และมีเวปบอร์ดที่สามารถพูดคุยข้อมูลเกี่ยวกับการเงิน | 1 |
| 2.5 | ในการให้บริการในบางครั้งคนใช้บริการมีจำนวนมาก จึงทำให้ใช้เวลาในการให้บริการนาน | 2 |
| 3. | ด้านความถูกต้อง | |
| 3.1 | มีความถูกต้องมาก ปฏิบัติตามกฎหมาย มีความเที่ยงตรง | 6 |
| 4. | ด้านความเสมอภาค | |
| 4.1 | เจ้าหน้าที่การเงินบางคนไม่มีความเต็มใจในการให้บริการ | 4 |
| 4.2 | ควรให้ความเสมอภาคทั้งเจ้าหน้าที่ อาจารย์และคนงานอย่างเท่าเทียมกัน | 2 |
| 4.3 | มีความเสมอภาคคืออยู่แล้ว | 3 |
| 4.4 | การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินมีความเป็นกันเอง | 1 |
| 5 | ด้านความมั่นใจ | |
| 5.1 | เจ้าหน้าที่การเงินบางคนหน้าตาไม่ยิ้มแย้ม ทำท่าทีหงุดหงิดเมื่อมีใครมาซักถาม | 8 |
| 5.2 | มีความซื่อสัตย์สุจริต ไว้วางใจได้ มีความมั่นใจในการทำงาน | 5 |