

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผล

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายการเงิน ระหว่างนักศึกษากับบุคลากร ในด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความเสมอภาค และด้านความมั่นใจ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาภาค กศ.บป. และบุคลากร (อาจารย์และเจ้าหน้าที่) จำนวน 383 คน ประกอบด้วยนักศึกษาภาคปกติและ กศ.บป. จำนวน 287 คน และบุคลากร (อาจารย์และเจ้าหน้าที่) จำนวน 96 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูล มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้มาแล้ว นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป แล้วจึงนำผลที่ได้มาประมวลผลและแปลความหมาย ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความถูกต้อง รองลงมา คือ ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านความเสมอภาค ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความมั่นใจ แต่ยังคงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน และการให้บริการตรงต่อเวลา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ให้บริการทำงานประสานกัน แต่ยังคงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการมีการ

ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย รองลงมา คือ สถานที่ในการชำระเงินสะดวกสบายและมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและขั้นตอนการให้บริการใช้เวลาน้อย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านความถูกต้อง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความแม่นยำในการให้บริการ (เช่น ตรวจสอบการรับเงิน การทอนเงิน ฯลฯ) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการทำตามขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และผู้ให้บริการรักษาระเบียบได้อย่างเที่ยงตรง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สามารถตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการให้บริการด้านการเงินได้ตลอดเวลา แต่ยังคงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านความเสมอภาค พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้บริการเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน – หลัง มีความยุติธรรม ให้บริการเสมอภาค รองลงมา คือ มีความเต็มใจและจริงใจในการให้ความช่วยเหลือ/แนะนำกับผู้ใช้บริการทุกคน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ รับฟังข้อตำหนิ/ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการด้วยความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ด้านความมั่นใจ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต รองลงมา คือ ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจเมื่อมาติดต่อ และมีปฏิภาณและไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ (ยิ้มแย้ม) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

2.1 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความถูกต้อง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเสมอภาค และด้านความมั่นใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามอายุ ผู้รับบริการ ที่มีอายุต่างกัน

มีความพึงพอใจ ต่อให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี แตกต่างกันทุกด้าน

2.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงินสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ ผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายการเงินไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านความมั่นใจมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ส่วนด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเสมอภาค และด้านความถูกต้อง ระดับความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเสมอภาค และด้านความมั่นใจ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านความถูกต้อง มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตาม ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน ผู้รับบริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินควรมีคำแนะนำเพิ่มเติมแก่ผู้มาใช้บริการ ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ หากมีผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ต้องมีการสอบถามถึงความต้องการของผู้ใช้นั้น ควรมีการลดขั้นตอนการเดินของเอกสารการเบิกจ่าย และอื่น ๆ เพื่อให้การให้บริการเกิดความรวดเร็ว สม่่าเสมอ ต่อเนื่อง เกิดความสะดวก ติดต่อกับผู้รับบริการ ได้ตลอดเวลา ควรมีการให้บริการด้านการดาวน์โหลดแบบฟอร์มทางอินเทอร์เน็ต ควรให้บริการอย่างเสมอภาคทั้งกับบุคลากร และนักศึกษา ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่การเงินหรือผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพในการให้บริการที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ไม่ทำท่าหงุดหงิดหรือรำคาญ เมื่อมีบุคคลมาติดต่อ ควรจัดให้มีการเข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ เทคนิคการให้บริการ พฤติกรรมที่ดีของผู้ให้บริการ เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน ควรจัดให้มีการประเมินผลงานเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดีเด่นเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน โดยให้ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน และควรมีการประชุมชี้แจง ชักซ้อมทำความเข้าใจ รวบรวมปัญหาที่พบในระหว่างปฏิบัติงานอย่างน้อยทุก 3 เดือน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายดังนี้

ความคิดเห็นของบุคลากร/นักศึกษา เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน โดยภาพรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความเสมอภาคและด้านความมั่นใจ ความคิดเห็นของผู้รับบริการในภาพรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สามารถพิจารณาได้ดังนี้

1. ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอันดับหนึ่ง เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการติดต่อกับฝ่ายการเงินแล้ว ข้อมูลที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน ในขณะที่เดียวกันมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่การเงินมีความชำนาญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และปฏิบัติงานอย่างตรงต่อเวลา ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการ สอดคล้องกับคำกล่าวของ Lovelock (2002 อ้างถึงใน สุพรรณิ อินทร์แก้ว, 2547 : 30-31) กล่าวไว้ว่า การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทีเมื่อลูกค้าต้องการ ด้วยความรวดเร็ว ๆ ไม่ให้ลูกค้ารอนาน ส่วนพนักงานมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี เพราะเจ้าหน้าที่การเงินได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บริการกับผู้รับบริการเป็นอย่างดี สอดคล้องกับคำกล่าวของ วีระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์ (2542) กล่าวไว้ว่า การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ต้องมีความตั้งใจให้บริการเพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ คือ การให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความยินดีที่ให้บริการเสมอ มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ สอดคล้องกับคำกล่าวของ สมิต สัจฉกร (2550:175-176) กล่าวไว้ว่า การสนองตอบ ผู้รับบริการมีความคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะมีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง เมื่อต้องการความสะดวกอย่างใดก็จะได้รับการที่ทันทั่วทั้งที มีความสะดวกรวดเร็วทันใจและได้รับประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วาทีนิ วงศ์กาฬสินธุ์ (2545 : 38-39) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายการเงินสถาบันราชภัฏสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ใช้บริการมีความเห็น

ว่าฝ่ายการเงิน สถาบันราชภัฏสกลนครให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นอันดับหนึ่ง

2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว ผู้รับบริการมีความมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นว่าการให้บริการมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ สถานที่ในการชำระเงินสะดวกสบายและมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและขั้นตอนการให้บริการใช้เวลาน้อย ผู้ให้บริการคำนึงถึงความรวดเร็วในการให้บริการกับผู้รับบริการ เพราะผู้ใช้บริการทุกคนมีความรีบร้อน สอดคล้องกับคำกล่าวของ Lovelock (2002 อ้างถึงใน สุพรรณิ อินทร์แก้ว, 2547 : 30-31) กล่าวถึงปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ในส่วนของสิ่งที่สัมผัสได้ ได้แก่ อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ สอดคล้องกับคำกล่าวของ สมิต สัจฉกร (2550:175-176) กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีต้องทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศ ต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาทีณี วงศ์กาฬสินธุ์ (2545 : 38-39) ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาไม่มีความแน่ใจในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สถาบันราชภัฏสกลนคร คือ การให้บริการอยู่ในระดับ ไม่น่าพอใจ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ยุพิน เกื่อนศรี (2541 : 70) มีความเห็นว่า การให้บริการของฝ่ายการเงินในสถาบันราชภัฏอุดรดิตต์ ด้านความรวดเร็ว ผู้รับบริการมีความเห็นว่าฝ่ายการเงินมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

3. ด้านความถูกต้อง ผู้รับบริการมีความมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความเห็นว่าฝ่ายการเงิน มีความแม่นยำในการให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง (เช่น ตรวจสอบการรับเงิน การทอนเงิน) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการทำตามขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และผู้ให้บริการรักษาระเบียบได้อย่างเที่ยงตรง สอดคล้องกับคำกล่าวของ สมิต สัจฉกร (2550:175-176) กล่าวไว้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดี ควรทำด้วยความถูกต้อง ซึ่งต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสำคัญ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วาทีณี วงศ์กาฬสินธุ์ (2545 : 38-39) ได้ศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายการเงิน สถาบันราชภัฏสกลนคร พบว่า การให้บริการของฝ่ายการเงินด้านความถูกต้อง นักศึกษามีความเห็นว่าผู้ให้บริการมีความแม่นยำในการให้บริการ และสามารถสอบถามข้อมูลได้ทุกเวลา

4. ด้านความเสมอภาค ผู้รับบริการมีความมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความเห็นว่าฝ่ายการเงิน ให้บริการเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน – หลัง มีความยุติธรรม ให้บริการเสมอภาค ทั้งนี้ เพราะเจ้าหน้าที่การเงินสังเกตเห็นถึงความสำคัญของบุคคลที่มาใช้บริการว่า ทุกคนก็มีการกิจที่ต้องปฏิบัติ เช่น นักศึกษาก็ต้องไปเรียน อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ที่ต้องทำการสอนหรือปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สอดคล้องกับคำกล่าวของ สมิต สัจฉกร (2550:175-176) กล่าวไว้ว่า การให้บริการต้องปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าผู้อื่น หาก

เราแสดงให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน ก็เท่ากับว่าไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียวแต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยืงกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษแต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค อันดับที่สอง คือ มีความเต็มใจและจริงใจในการให้ความช่วยเหลือ/แนะนำกับผู้ใช้บริการทุกคน สอดคล้องกับคำกล่าวของ สมิต รัชฎกร (2550:175-176) กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่น ด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดด้วยดี สอดคล้องกับคำกล่าวของ วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548 : 13-16) กล่าวไว้ว่าการให้บริการด้วยหัวใจต้องรับฟังปัญหาของลูกค้าเสมอ รับฟังอย่างเต็มใจ จริงใจ ยอมรับผิดเมื่อพลาด ขอโอกาสแก้ไข และขออภัยที่ลูกค้ารู้สึกไม่ดี

5. ด้านความมั่นใจ ผู้รับบริการมีความมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตเป็นอันดับหนึ่ง เพราะเจ้าหน้าที่การเงินต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจเมื่อมาติดต่อ และมีปฏิภาณและไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี สอดคล้องกับคำกล่าวของ วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2542:56-61) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ แสดงถึงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ของผู้มาใช้บริการ ผู้ให้บริการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า มีความรู้ในงานให้บริการ มีความสุภาพอ่อนน้อม สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วาทีณี วงศ์กาศสินธุ์ ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายการเงิน สถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี พบว่าการให้บริการด้านความมั่นใจ ควรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการพัฒนาบุคลิกภาพให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

ผลของการศึกษาออกมาเป็นเช่นนี้เพราะ การปฏิบัติงานที่ต้องทำให้ทันกับความต้องการของบุคลากรและนักศึกษา อาจสร้างความเหนื่อยล้าและความหงุดหงิดรำคาญให้แก่ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการ กอรปกับเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายการเงินมีจำนวนจำกัด ไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น และผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้แสดงออกกับบุคลากรหรือนักศึกษาในบางครั้งไม่สุภาพ และขาดการสำรวม ทางมหาวิทยาลัยฯ จึงต้องสร้างจิตสำนึก ขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงานให้กับผู้ให้บริการ ให้มีความรู้สึกมั่นคงและรักในงานที่ทำ และวัฒนธรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ มีลักษณะแบบพี่ – น้อง ทำให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานกับนักศึกษาหรือบุคลากรแต่ละคนไม่เท่าเทียมกัน เป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาด้านความเสมอภาคบ้าง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีสถานภาพเป็นนักศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายการเงิน ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะมีการตอบสนองที่รวดเร็วแล้ว ยังต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีอัธยาศัยไมตรี ดูแล เอาใจใส่ต่อปัญหาข้อซักถาม เต็มใจที่จะตอบข้อสงสัย การให้ความรู้เพื่อรับข้อมูลที่ต้องการจะเป็นประโยชน์กับผู้รับบริการ และฝ่ายการเงินซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน อาจจะเป็นด้านระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายการเงินทุกคนควรตอบหรือชี้แจงได้ทุกคน เมื่อผู้รับบริการมีข้อสงสัย

2. จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน ด้านความเสมอภาค และด้านความมั่นใจ บุคลากรผู้ให้บริการ โดยเฉพาะพนักงานเคาน์เตอร์ ต้องเป็นผู้มีมารยาทสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ปฏิบัติกับทุกคนอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกว่าผู้รับบริการนั้นจะเป็นใคร จะเป็นคณาจารย์ นักศึกษา หรือบุคคลภายนอก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้ที่สนใจจะทำวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ควรมีการเพิ่มข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เกี่ยวข้องที่หลากหลายและครอบคลุมการให้บริการมากกว่านี้
2. ศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ
3. ควรมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการทุกปี เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปปรับปรุง แก้ไขการบริการให้ดียิ่งขึ้น