

**ชื่อภาคินพนธ์** ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ผู้เขียน นางสาวทิพย์วรรณ ทองสัมฤทธิ์ สาขาวิชา การจัดการทั่วไป พ.ศ. 2554

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ระหว่างนักศึกษา กับบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษา และบุคลากร จำนวน 383 คน ประกอบด้วยนักศึกษาจำนวน 287 คน และบุคลากรจำนวน 96 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน จำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความเสมอภาค และด้านความมั่นใจ จำนวน 26 ข้อ ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที สถิติทดสอบเอฟและทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีการของ เชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดย เรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ไปต่ำสุด ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเสมอภาค และด้านความมั่นใจ โดยด้านความมั่นใจมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด แต่ยังคงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ระหว่างนักศึกษากับบุคลากร เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ และหน่วยงาน ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพ และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน ผู้รับบริการ ทั้งสองกลุ่ม มีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายการเงิน ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยนี้มีประโยชน์ที่สำคัญในการนำเสนอข้อมูลให้แก่คณะผู้บริหาร เพื่อใช้สำหรับกำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และควรมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการทุกปี เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขการบริการให้ดียิ่งขึ้น