



รายงานการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน
งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Quality Assessment of Payment System
Finance and Accounting Department
Nakhon Pathom Rajabhat University

กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา

งานการเงินและบัญชี กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

พ.ศ. 2563



รายงานการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน
งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Quality Assessment of Payment System
Finance and Accounting Department
Nakhon Pathom Rajabhat University

กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา
นักวิชาการเงินและบัญชี

งานการเงินและบัญชี กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

พ.ศ. 2563

กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา. (2563). **คุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี**

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. งานการเงินและบัญชี กองกลาง สำนักงานอธิการบดี.

อาจารย์ที่ปรึกษา: นางรัตนา ยังจิรวัดนชัย อาจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย

และรองศาสตราจารย์ชัยเลิศ ปรีสุทธกุล

คำสำคัญ: **คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ นักศึกษา**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการบริการของจุดชำระเงินงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 2) คุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่มาใช้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม รูปแบบการวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ในส่วนการวิจัยเชิงปริมาณกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาภาคปกติมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563 จำนวน 395 คน จากสุทธหาขนาดกลุ่มตัวอย่างสูตรของทาโร ยามาเน่ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยผู้วิจัย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่วิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามลำดับแรกประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านสภาพแวดล้อม

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย เพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.วิรัตน์ ปิ่นแก้ว อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมหมาย เปียณอม รองอธิการบดี ที่ให้แนวทางในการทำรายงานวิจัย ครั้งนี้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้รับข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ในการทำรายงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ พร้อมทั้งพิจารณาตรวจสอบแก้ไขงานวิจัยเล่มนี้จาก นางรัตนา ยังจิรวฒนชัย ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แก้ไข เครื่องมือและนวัตกรรม ทำให้รายงานวิจัยเล่มนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย อาจารย์ที่ปรึกษาหลักที่กรุณาให้ความรู้ คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และตรวจสอบแก้ไขรายงานวิจัยเล่ม นี้เป็นอย่างดี ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานงานการเงินและบัญชี ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา และแนะนำ ขอขอบคุณนักศึกษาภาคปกติมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ศึกษาประจำปี การศึกษา 2563 ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการ พัฒนางานเป็นอย่างดี

ท้ายนี้ ขอขอบคุณครอบครัวของผู้วิจัย ที่เป็นแรงบันดาลใจ ผลักดัน ทำให้รายงานวิจัยเล่มนี้ สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์ของรายงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเพื่อประโยชน์ต่อ มหาวิทยาลัย และหน่วยงานที่สังกัด องค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการศึกษารายงานวิจัยครั้งนี้ จะนำไป พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา

25 ธันวาคม 2563

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(2)
สารบัญ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(5)
สารบัญภาพ.....	(7)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	9
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ.....	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	20
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	20
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	21
วิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	23
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	24
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงิน และบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.....	25
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.....	29
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในประเด็นคุณภาพ การให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม.....	33
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	34
สรุปผลการวิจัย.....	34
อภิปรายผล.....	35
ข้อเสนอแนะ.....	37
บรรณานุกรม.....	39
ภาคผนวก.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
ประวัติผู้วิจัย	47

สารบัญตาราง

หน้า

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 9	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของจุด ชำระเงิน งานการเงินและบัญชี จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	30
ตารางที่ 10	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ ของจุด ชำระเงิน งานการเงินและบัญชี จำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	31
ตารางที่ 11	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการของ จุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี จำแนกตามคณะที่ศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ.....	32
ตารางที่ 12	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการของ จุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี จำแนกตามคณะที่ศึกษา ด้านการ ดำเนินการ.....	33

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสร้างคามพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการภายในองค์กร หากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดี จนเกิดความพึงพอใจสูงสุด ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดเจตคติที่ดีต่อองค์กร เกิดการบอกปากต่อปาก จนทำให้องค์กรได้รับความน่าเชื่อถือ ดังนั้นการบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ที่มุ่งเน้น และพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับให้มากที่สุด การให้ความสำคัญกับลูกค้า หรือผู้รับบริการ ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการทำธุรกิจทุกประเภท คุณภาพการบริการจะส่งผลต่อการเกิดทัศนคติ เกิดการเรียนรู้ และเกิดพฤติกรรมการซื้อและการใช้บริการ (อนุวัติ สงสม, 2557) การบริการที่มีคุณภาพที่เกิดจากความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการให้บริการ จะได้รับผลตอบแทนบริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้ใช้บริการได้รับการบริการเป็นอย่างดีมีคุณภาพ กล่าวได้ว่า การบริการคุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ ผู้มาใช้บริการจะมีการรับรู้ที่แท้จริง โดยหากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุด และตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพ และทำให้ผู้รับบริการเกิดเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจต่อการให้บริการนั่นเอง (Roberts-Lombard 2009)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดสอนมายาวนาน โดยพัฒนามาจากการเป็นโรงเรียนฝึกหัดครู วิทยาลัยครู สถาบันราชภัฏ ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของสังคม ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้มีการปรับเปลี่ยนจากสถาบันราชภัฏ มาเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ ตามพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2547 ซึ่งมีผลให้มหาวิทยาลัยราชภัฏต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างระบบการดำเนินงานเพื่อให้มีศักยภาพในการแข่งขันในปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏมีจำนวนทั้งหมด 38 แห่ง โดยตั้งอยู่ตามภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยจำแนกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มภาคเหนือมีจำนวน 8 มหาวิทยาลัย 2) กลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวน 11 มหาวิทยาลัย 3) กลุ่มภาคกลางและภาคตะวันออกมีจำนวน 5 มหาวิทยาลัย 4) กลุ่มภาคตะวันตกและภาคใต้มีจำนวน 9 มหาวิทยาลัย และ 5) กลุ่มกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 5 มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งมีประวัติความเป็นมา เอกลักษณ์และความ

เชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน เมื่อมีการปรับเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยทุกแห่ง จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่เหมาะสมสอดคล้องกับธรรมชาติขององค์การ โดยพิจารณาถึงศักยภาพ จุดแข็ง ทิศทางที่ต้องการขององค์การ รวมทั้งความเปลี่ยนแปลงในสังคม ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเพื่อให้การบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏมณฑลภูเก็ต มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเพื่อให้การบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏมณฑลภูเก็ต มีความต้องการของสังคม และดำเนินการเป็นไปตามเป้าประสงค์ที่มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งกำหนดไว้ โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศทั้ง 38 แห่ง ในฐานะที่เป็นสถาบันการผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศที่ให้ความรู้ทั้งวิชาการและวิชาชีพ ฝึกทักษะฝีมือแรงงาน สร้างนักคิด นักวิจัยที่ รับผิดชอบต่อสังคมและท้องถิ่นเป็นด้านหลักนั้น จะขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การศึกษาประชาคมอาเซียนอย่างไร ให้สอดคล้องกับการจัดการศึกษาตามมาตรฐานสากล เพื่อก้าวสู่ประชาคมอาเซียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมณฑลภูเก็ตมีอัตลักษณ์คือเป็นมหาวิทยาลัยไทย เพื่อความเป็นไทย สถานที่ตั้งมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่อยู่ใกล้ชิดกับชุมชนเมืองและท้องถิ่น การจัดการศึกษาที่เป็นฐานรากของมหาวิทยาลัยคือการผลิตครูเพื่อรับใช้สังคม โดยอาศัยการบูรณาการนวัตกรรมการศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีอยู่ในชุมชนและท้องถิ่น ผสมผสานกับศาสตร์สมัยใหม่ทั้งด้านวิทยาการจัดการ เทคโนโลยีอุตสาหกรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมุ่งจัดการศึกษาอย่างมีการเชื่อมโยง กับการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เป็นกลไกในการสร้างระบบการศึกษาที่ปวงชนที่มีการสร้างยุทธศาสตร์ เครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สู่การพัฒนาอย่างทั่วถึง ซึ่งจะนำสู่การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทำสังคมเข้มแข็ง รับผิดชอบต่อสังคมทั้งในฐานะพลเมืองไทยและพลเมืองอาเซียนในอนาคต (ณมิต ปุณยเขตต์ทิกุล, 2555: 179) ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ทำการเปิดสอนระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก โดยนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาต่อในแต่ละปีมีจำนวนมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ดังนั้นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดบริการการศึกษารวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาจึงมีความสำคัญ เช่น จัดสื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ การให้บริการด้านชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา และการให้บริการด้านต่าง ๆ ต่อนักศึกษาจึงมีความจำเป็นอย่างมาก เพื่อให้นักศึกษาได้รับความพอใจจนเกิดการบอกต่อ

งานการเงินและบัญชีมีภารกิจหลักในการรับเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และรายได้อื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับนักศึกษาโดยตรง ในการให้บริการแก่นักศึกษานั้น จะมุ่งเน้นในการอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจสูงสุด และตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติด้วยความใส่ใจ มีจิตสำนึกด้านบริการที่ดี

จากความสำเร็จของการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาในด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพศักยภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน การ

วางแผนอัตรากำลังคนขององค์การ รวมถึงการพัฒนาระบบการจัดการการบริหารการทำงานให้มีความสอดคล้องต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ผู้ปกครอง และบุคคลภายนอกให้มากยิ่งขึ้น ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ และเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารเพื่อแสวงหาวิธีการหรือพัฒนารูปแบบนโยบายและกิจกรรมที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานด้านการบริหารบุคคล สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงาน จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงินงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่มาใช้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

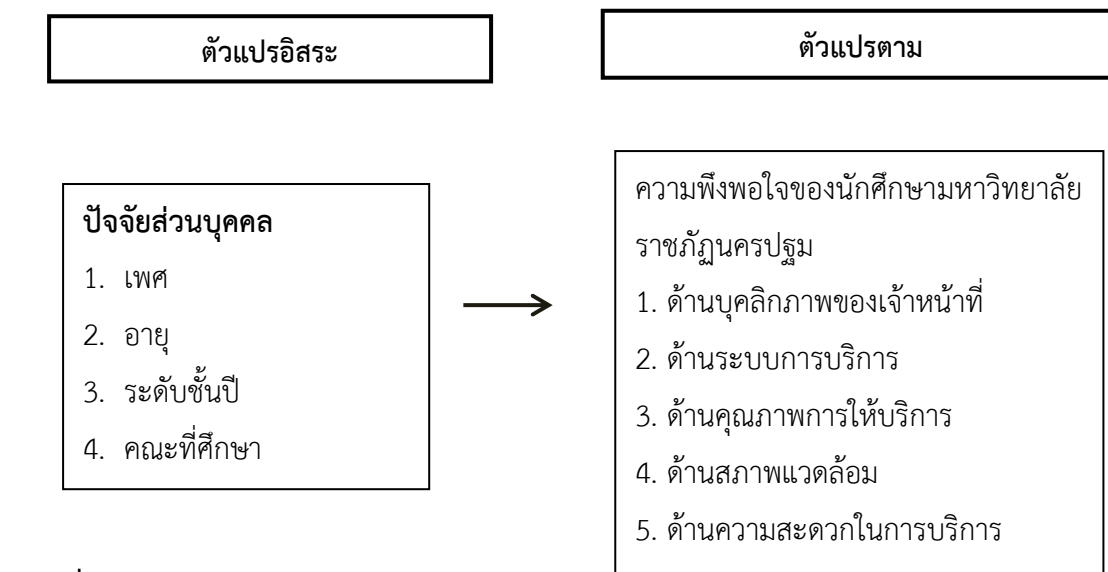
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี คุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (independent variables) ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะที่ศึกษา

ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีการศึกษา 2563 ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- 1.1 ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่
- 1.2 ด้านระบบการบริการ
- 1.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 1.4 ด้านสภาพแวดล้อม
- 1.5 ด้านความสะดวกในการบริการ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุปเป็นขอบเขตในการศึกษาที่มุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานการเงินและบัญชีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 19,259 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, อ้างถึงใน วรณี แกมเกตุ , 2551 : 283) จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะที่ศึกษา

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีการศึกษา 2563 ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความสะอาดในการบริการ

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2563

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาภาคปกติ ที่กำลังศึกษาอยู่ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีการศึกษา 2563

งานการเงินและบัญชี หมายถึง หน่วยงานภายในใต้การสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีหน้าที่คอยให้บริการนักศึกษาและผู้มาติดต่อราชการด้านการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา ฯลฯ

การบริการหน้าเคาน์เตอร์ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของงานการเงินและบัญชี ที่จะทำให้นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้รับประโยชน์หรือความสุข หรือความสะดวกสบาย หรือได้รับความพึงพอใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่บริการแก่นักศึกษาที่มาขอรับบริการที่งานการเงินและบัญชี ณ จุดชำระเงิน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบถึงผลที่ได้รับจากการบริการของเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กับระดับความคาดหวังของนักศึกษา ถ้าผลที่ได้รับตรงกับความคาดหวังแสดงว่านักศึกษาพอใจ ถ้าผลที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังแสดงว่านักศึกษาไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังแสดงว่านักศึกษามีความประทับใจ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการขององค์กรต่อการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องพึงกระทำ

ปัจจัยเกี่ยวกับผู้ให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของนักศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท พูดจาสุภาพไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัย และการแต่งกายที่เหมาะสม

2. ด้านระบบการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย ความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้เป็นธรรมและความเสมอภาค จนเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

3. ด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน หรือสภาพทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อาคาร สถานที่ บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการ ดำเนินงานตามมาตรฐานที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

5. ด้านความสะดวกในการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้รับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ให้บริการ ณ จุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

2. เพื่อทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการ ณ จุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ครอบคลุมกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย นำเสนอเนื้อหาสำคัญตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Concept)

แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Kotler: 2000) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นปัจจัยความแตกต่างระหว่างการทำงานที่มองเห็น และความเข้าใจกับความคาดหวัง หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ต่างจากระดับของการเห็นและเข้าใจในการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าตรงกับความคาดหวังบุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าความคาดหวังจึงทำให้เกิดความประทับใจ (Delight) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งดีของผลิตภัณฑ์ต่อบุคคลอื่นต่อไป

Roberts-Lombard (2009) และ Kotler (2003) ได้นิยามความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่าเป็นการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริโภคที่ใช้สินค้าหรือบริการ และผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้จริง หากผลลัพธ์ที่ได้สูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคจะเกิดความพึงพอใจ หากผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคจะเกิดความไม่พึงพอใจหรือผิดหวัง ดังนั้นความพึงพอใจของผู้บริโภคจะถูกผลักดันจากความคาดหวังจากการได้รับบริการ หรือความคาดหวังที่จะได้รับจากคุณภาพ

Mullins (1985) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายาม จะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อ บรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการ หมุนเวียนต่อไปอีก ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นหัวใจของธุรกิจที่ให้บริการสร้างความ พึงพอใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไป ธุรกิจหรือองค์กรใด ๆ ที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ ผู้มารับบริการแล้วนั้นสุดท้ายก็จะถูกคู่แข่งแซงผ่านไปหรือถูกลูกค้าไม่สนใจโดยไม่มีการกลับมาใช้ซ้ำอีก เลย

ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจ นี้จะเป็นประโยชน์ต่อผลิตภัณฑ์เป็นอย่างมาก Pham & Ahammad (2017) จากการศึกษาของ ฐานุตรา จัทรเกตุ (2554) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการ รถยนต์โดยสารประจำทาง ของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ การทดสอบที การวิเคราะห์ความ แปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผล การศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ความ น่าเชื่อถือได้ การได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ และความเข้าถึง จิตใจผู้อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์ทั้งในด้าน กระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านการอำนวยความสะดวก

วิลลิสทรี หรยางกูร (2526 อ้างใน สุธาดา สนธิเวช, 2551) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่า ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหาก ความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ จะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับ ความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ อาจจะกระทำได้หลายวิธีดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมกันใช้อย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกคำตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่จะต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

จากที่กล่าวข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Liu & Lee (2016); Chiu, Liu & Tu (2016) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพจะแสดงถึงความรู้สึกและการรับรู้ที่เกี่ยวกับราคา หากราคาเพิ่มขึ้นคุณภาพบริการจะต้องเพิ่มขึ้น และคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการซื้อสินค้าและบริการที่เพิ่มขึ้น และแสดงให้เห็นถึงคุณภาพบริการที่ดีนั้นคือการเอาใจใส่ลูกค้า

Parasuraman, Zeithaml & Berry (2013) และเชิดชาติ ตะโกจีน (2559) ได้กล่าวถึงการสร้างมิติแห่งการบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการของเรานั้นดีพอที่จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับคุณค่าจากต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายออกไปเพื่อสร้างความผูกพันระยะยาว ซึ่งต่างก็กำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1. รูปรธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจ (Assurance) ซึ่งได้แก่ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าการทำงานไม่ผิดพลาด การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ และการมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ การติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การวางแผนในการปฏิบัติต่อลูกค้า

4. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security) ซึ่งได้แก่ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) ซึ่งได้แก่การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ เวลาในการเปิดให้บริการ ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โอกาสในการรับทราบข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของกิจการผู้รับบริการ ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับการบริการนั้น หากการรับรู้ในการบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามกันหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ Lovelock (1996) ที่มองว่าคุณภาพการให้บริการมีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็น

แนวความคิดเกี่ยวข้องของสินค้าหรือบริการที่ถูกค่าที่มีศักยภาพในการซื้อหานั้น มีความสามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) คุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก และชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ในระหว่างบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ การนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการซึ่งใน

การบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการ จะต้องนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุด ซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554 : 27)

ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุ จิตใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งไว้ จะเรียกว่าความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง จะเรียกว่าความไม่พอใจ ดังนั้นความพึงพอใจนี้เป็นความรู้สึกทางบวก ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกด้านอื่น ๆ เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านอื่น และความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และลักษณะส่วนบุคคล

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของงานการเงินและบัญชี สามารถสรุปได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่า “บุคลิกภาพ” ที่ยอมรับโดยทั่วไปคือ ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลแสดงออกโดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนกำลังเผชิญอยู่ และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร

Bernard (1995) ได้กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า คือผลรวมทั้งหมดของรูปร่าง ท่าทาง ลักษณะทางกาย พฤติกรรมที่แสดงออก แนวโน้มการกระทำ ขอบเขตความสามารถ ทั้งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในและที่แสดงออกมาซึ่งสอดคล้องกับ Hartman ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นส่วนรวมทั้งหมดที่แสดงออกโดยกิริยาอาการ ความนึกคิด อารมณ์ นิสัยใจคอ ความสนใจ การติดต่อกับผู้อื่น ตลอดจนรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย และความสามารถในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น

ดังนั้นบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญ และมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอย่างยิ่ง เพราะลักษณะของการบริการจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และสิ่งที่สร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจในขั้นแรกของการบริการคือ ผู้ให้บริการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีใบหน้ายิ้มแย้มเสมอ พูดจาให้ชัดเจนไพเราะ และแต่งกายให้เรียบร้อย

สรุปได้ว่าลักษณะของบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท พูดจาสุภาพไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัยและการแต่งกายที่เหมาะสม

2. ระบบบริการ หมายถึง กิจกรรม ขั้นตอนหรือกระบวนการในการดำเนินการของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการดำเนินการนั้น

หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ (ศรีณทิพย์บำรุง 2544 : 39) ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากสลับซับซ้อนให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป มีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ความเป็นธรรมเสมอภาคและเชื่อถือได้โดยเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด (กุลธน ธนาพงศธร 2536 : 39)

สรุปได้ว่าลักษณะของการบริการคือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคจนเกิดความพึงพอใจจากผลของกระทำนั้น

3. สภาพแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งหมดที่อยู่ล้อมรอบบุคคลหรือกลุ่ม เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคมหรือวัฒนธรรม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลได้ทั้งสิ้น (ขุติมา มาลัย 2538 : 37)

ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงานคือ สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตสามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ เป็นทั้งรูปธรรมและเป็นนามธรรม รวมถึงสภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันต่อผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมคือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่องค์กร รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานหรือสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อาคารสถานที่ บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น

4. คุณภาพการให้บริการ คือ สิ่งมีชีวิตถึงระดับความสามารถในการให้บริการผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวม ที่แสดงถึงกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

วีรพงษ์ เณลิเมธีรัตน์ (2539) ได้เพิ่มความหมายของบริการไว้ว่า พฤติกรรมกิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำต่อบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบ อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับ

คุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) มีหลักการดังนี้คือ ผู้รับบริการสำคัญที่สุด เพราะผู้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการ โดยกำหนดให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเปิดโอกาสให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่ายกระชับ ในการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุดนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหา และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานพร้อมมองหาโอกาสพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการคือ ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการมีการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่าย สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

5. ระยะเวลาบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่ตรงเวลาแก่ผู้รับบริการ มีความสำคัญต่อความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักต้นคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการด้วย (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554 : 23)

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับยุทธวิธีในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ดังนั้นการเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการ ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากและไม่ควรซับซ้อนเกินไป ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับในการบริการเพราะสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้งสิ้น

สรุปได้ว่า ระยะเวลาบริการ คือ ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพ คือ มีความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวก มีความรวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย และระเบียบขั้นตอนไม่ควรมาก

6. ความสะดวกในการให้บริการ คือ การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่จะเน้นความต้องการของลูกค้า และความสัมพันธ์กับลูกค้า ในกระบวนการจัดการบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก ถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการ

ดังกล่าว (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช 2530 : หน่วยที่ 1 – 7 อ้างถึงใน วรรณวิมล จงจรวัยสกล 2551 : 6)

การสร้างความสะดวกในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้ความสะดวก ให้ความสบายใจ ให้ความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือ ให้เกียรติ ให้การต้อนรับ ให้ความเข้าใจ และให้เป็นธรรมชาติต่อคุณภาพการให้บริการ (จิตติมา รักนาค 2547 : 23) ดังนั้น การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ควรให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายในการให้บริการ การสร้างความพึงพอใจนั้นควรมีการบริหารจัดการสมัยใหม่ มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการเพื่อให้ผู้บริการได้รับความชัดเจน และสะดวกสบาย เช่น การจัดให้มีที่นั่งรอ แผนผังจุดบริการ ลำดับขั้นตอน จัดวัสดุสำนักงานปากกาดินสอไว้สำหรับกรอกคำร้องขอบริการ หมายเลขโทรศัพท์มีคู่สายมากพอ ติดต่อทาง E-mail เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความสะดวกในการให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีสภาพแวดล้อมที่ดี สำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ดังนั้น ปัจจัย หมายถึง เงื่อนไขที่ทำให้เกิดการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่มีวัตถุประสงค์และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดย การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรดังต่อไปนี้ เป็นตัวแปรในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจ ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบการบริการ สภาพแวดล้อม คุณภาพการ ให้บริการ และความสะดวกในการบริการ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ล้วนเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคล แสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการนั้นเมื่อ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจก็จะแสดงออกในทางบวกเพิ่มขึ้น แต่ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อการ บริการก็จะแสดงออกในทางลบนั่นเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัชรภรณ์ จันทรสุวรรณ (2555: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพุนผล จังหวัด โดยการใช้แบบสอบถามกับ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ t-test และ One-way ANOVA ใช้การเปรียบเทียบ เชิงซ้อนโดยวิธี LSD ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรี

อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าด้าน
รูปลักษณ์เป็นด้านที่ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและความ
ไว้วางใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลเป็นด้านที่ลูกค้าพึงพอใจน้อยสุด

ธนพร สีนสถิตพร (2557: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ต่อความไว้นื้อ
เชื่อใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 410 ราย ใช้สถิติในการวิเคราะห์
ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง
ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความไว้นื้อเชื่อใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัท การบิน
กรุงเทพ จำกัด มหาชน

สุพรรณิ บุญยัง (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่าย
การเงินมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ วิทยาเขตหัวหมาก ซึ่งการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึง
พอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา
จากกลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ วิทยาเขตหัวหมาก จำนวน 200 คน ซึ่งผล
การศึกษาสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 20-21 ปี ศึกษาอยู่ใน
ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 คณะบริหารธุรกิจ จำนวนครึ่ง ที่มาใช้บริการน้อยกว่าหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์
มาใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมในการขอเอกสารต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้าน
ความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับมากใน 2 ประเด็น การแต่งกายด้วยเครื่องแบบของเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับมาก ในประเด็นความตั้งใจใส่ใจในการ
ให้บริการอย่างมีคุณภาพอย่างคงเส้นคงวาของเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตามเวลาที่ตกลงกันไว้และความ
สะดวกและง่ายในการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจมีความพึงพอใจในระดับมาก
ในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุภาพ อ่อนโยน มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ ด้านการ
เข้าใจผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเองเข้า
ใจความต้องการของนักศึกษา สนใจในการให้บริการนักศึกษาโดยเท่าเทียมกัน มีความสามารถในการ
สื่อสารที่เข้าใจง่าย มีความสนใจและเต็มใจในการแก้ปัญหาของนักศึกษาและมีความจริงใจและเต็มใจ
ในการให้บริการ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาอันจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ การ
ให้บริการของฝ่ายการเงินนั้น มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ วิทยาเขตหัวหมาก ควรปรับปรุงในเรื่อง สถานที่
และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาอันจะนำไปใช้
เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการเงินนั้น มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ วิทยาเขต
หัวหมาก ควรปรับปรุงในเรื่องสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ
เพิ่มขึ้น เพื่อสร้างความสะดวกในการติดต่อแก่นักศึกษา เนื่องจากสถานที่ที่ให้บริการมีความคับแคบ

เกินไป ไม่เพียงพอสำหรับรองรับนักศึกษาที่มาใช้บริการพร้อมกันทีละมาก ๆ และควรจัดบริการในลักษณะจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

พัชรี ภูบุญอิม (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตาม เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทของการบริการ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ปีการศึกษา 2556 จำนวน 420 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามชั้นปีและคณะที่สังกัด และกำหนดโควตา ชั้นปีละ 105 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยการสุ่มตามจำนวนโควตาของแต่ละชั้นปี เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์แบบ t-test (Independent Samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการให้บริการที่ตรงต่อเวลา 2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามชั้นปีการศึกษาพบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 2 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบ MIS โดยที่ชั้นศึกษาชั้นปี ที่ 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 นอกจากนั้นเมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัดโดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาลัยกฎหมาย

และการปกครอง มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เมื่อจำแนกตามประเภทของการบริการพบว่า โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยที่นักศึกษาที่มารับบริการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอมมีความพึงพอใจต่อนักศึกษาที่มารับบริการประเภทอื่น 3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ คุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการ สภาพแวดล้อม ตัวแปร ดังกล่าว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ร้อยละ 70.20 ($R^2 = 0.702$, $F = 161.891$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 4. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนพบว่า ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ควรมีการขยายเวลาชำระค่าเทอม โดยไม่เสียค่าปรับ ควรมีการปรับปรุงความเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับการใช้งาน ควรเพิ่มช่องทางบริการตอบคำถามผ่านระบบสารสนเทศ และควรมีระบบข้อความในการแจ้งเตือน สถานะปัจจุบันของนักศึกษา

ขวัญชนก ธรรมชัย (2557 : 18-28) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายการเงิน ภูมิศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า ในการศึกษาครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการ กับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการ ทั้ง 10 องค์ประกอบบริการ ซึ่งประกอบด้วย 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาดและเรียบร้อย 2. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการได้ตามมาตรฐาน 3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่นักศึกษา ผู้รับบริการได้ทันที 4. ฝ่ายการเงินมีการเปิด-ปิด ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ 5. เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยเหลือนักศึกษาผู้รับบริการเสมอ 6. เจ้าหน้าที่ไม่ยุ่งเกินกว่าจะตอบสนองคำร้องขอของนักศึกษาผู้รับบริการ 7. ฝ่ายการเงินมีการบันทึกข้อมูลที่ต้องการ ไม่มีข้อผิดพลาด 8. ฝ่ายการเงินสามารถแก้ไขสิ่งที่ลูกค้ายื่นเรียนและมีการชดเชยความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่ นักศึกษาผู้รับบริการได้ 9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อนักศึกษาผู้รับบริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรเสมอ 10. เจ้าหน้าที่สามารถทำให้นักศึกษาผู้รับบริการวางใจและเชื่อใจได้ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่นักศึกษา ผู้รับบริการได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.08 = ดี) ลำดับต่อมา ฝ่ายการเงินสามารถแก้ไขสิ่งที่ลูกค้ายื่นเรียน และมีการชดเชยความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่ นักศึกษาผู้รับบริการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.02 = ดี) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อนักศึกษาผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตรเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.02 = ดี)

ส่วนการรับรู้หลังจากที่นักศึกษาได้เข้ารับบริการ สรุปผลได้ดังนี้ ฝ่ายการเงินมีการเปิด-ปิด ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ 5. เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยเหลือนักศึกษาผู้รับบริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย $4.00 = \text{ดี}$) ลำดับต่อมาเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาดและเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย $3.81 = \text{ดี}$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อนักศึกษาผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตรเสมอ (ค่าเฉลี่ย $3.79 = \text{ดี}$) จากการสรุปและประเมินผลจะเห็นว่าค่าของผลที่ได้รับน้อยกว่าค่าของความคาดหวังที่ตั้งไว้งานวิจัยในสถานศึกษาครั้งนี้ จึงสรุปผลได้ว่าไม่เป็นที่พอใจ

ปณณวัชร พัชราวลัย (2558) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย กับประชาชนทั่วไปในกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนของสถิติทดสอบใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นใจ (Assurance) ด้านความใส่ใจ (Empathy) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจมีอิทธิพลต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจ ด้านองค์กร ด้านพนักงาน และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการที่ใช้ในการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงินงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่มาใช้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563 จำนวน 19,259 คน(แหล่งข้อมูล : สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ข้อมูลวันที่ 15 พฤษภาคม 2563)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563 โดยหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, อ้างถึงใน วรณี แกมเกตุ , 2551 : 283) จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน

สูตรการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างดังนี้คือ

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 E = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมให้มีได้

$$n = \frac{19,259}{1 + 19,259(0.05)^2}$$

$$n = 391.84$$

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับเป็นจำนวน 395 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีรายละเอียด แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คือ 1) ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ 2) ด้านระบบการบริการ 3) ด้านคุณภาพการให้บริการ 4) ด้านสภาพแวดล้อม 5) ด้านความสะดวกในการบริการ

ตอนที่ 3 ปัญหาข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

วิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามทำการประมวลผลและวิเคราะห์โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย โดยมีการวิเคราะห์ตามแนวทางดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้ตารางแจกแจงข้อมูล โดยนับแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) และค่าเฉลี่ย (mean) มาใช้ในการอภิปรายผล

2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้การจัดลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยเพื่อใช้เป็นมาตรฐานการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลส่วนบุคคลที่คำนวณได้ ลักษณะข้อสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) ตามแนวคิดของเรนซิสไลเคิร์ต (Rensis, Likert., 1961: 134) ซึ่งมีเกณฑ์การกำหนดค่าระดับคะแนนดังนี้

- | | | |
|---|---------|----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นมาก |
| 3 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นน้อย |
| 1 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด |

และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของจอห์น ดับเบิลยู เบสท์ (John W, Best., 1970:190) ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับคุณภาพมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับคุณภาพมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับคุณภาพปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับคุณภาพน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับคุณภาพน้อยที่สุด

3. แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้นักศึกษาได้ชี้แจงปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้สถิติดังนี้

1.การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

2.การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.เปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่มาใช้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้วยสถิติการวิเคราะห์ที่ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว มีการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

4.วิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตามประเด็นที่ผู้วิจัยกำหนดหัวข้อไว้ในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิดด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงินงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 2) เพื่อเปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่มาใช้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผู้วิจัยได้ดำเนินเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บแบบสอบถามจากนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่กำลังศึกษาอยู่ในระหว่างปีการศึกษา 2563 จำนวน 395 คน โดยนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในประเด็นคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา โดยแสดงเป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละ

(n = 395)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	219	55.40
หญิง	176	44.60
ชั้นปีที่ศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	69	17.47
ชั้นปีที่ 2	136	34.43
ชั้นปีที่ 3	70	17.72
ชั้นปีที่ 4	87	22.03
ชั้นปีที่ 5	33	8.35
คณะที่ศึกษา		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	136	34.43
คณะวิทยาการจัดการ	55	13.92
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	140	35.44
คณะครุศาสตร์	52	13.16
คณะพยาบาลศาสตร์	12	3.04
รวม	395	

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.40 กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 34.43 รองลงมาศึกษาชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 22.03 ศึกษาที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 35.44 รองลงมาศึกษาที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 34.43

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงิน และบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในภาพรวม

(n = 395)

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ระดับ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	0.56	1	มากที่สุด
2. ด้านระบบการบริการ	4.33	0.65	4	มากที่สุด
3. ด้านการดำเนินการ	4.32	0.57	5	มากที่สุด
4. ด้านสภาพแวดล้อม	4.36	0.57	3	มากที่สุด
5. ด้านความสะดวกในการบริการ	4.37	0.59	2	มากที่สุด
รวม	4.37	0.59		มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.37) เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.45) ด้านความสะดวกในการบริการ ($\bar{X}$ = 4.37) ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X}$ = 4.36) ด้านระบบการบริการ ($\bar{X}$ = 4.33) และด้านการดำเนินการ ($\bar{X}$ = 4.32) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n = 395)

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ระดับ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ	4.52	0.59	1	มากที่สุด
2. แสดงกิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยน	4.39	0.70	4	มากที่สุด
3. มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.42	0.71	3	มากที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงาน	4.48	0.63	2	มากที่สุด
รวม	4.45	0.66		มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.45$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ ($\bar{X} = 4.52$) มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงาน ($\bar{X} = 4.48$) มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส ($\bar{X} = 4.42$) และแสดงกิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยน ($\bar{X} = 4.39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านระบบการบริการ (n = 395)

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ระดับ
ด้านระบบการบริการ				
1. มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน	4.32	0.67	2	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.28	0.72	4	มากที่สุด
3. มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.40	0.67	1	มากที่สุด
4. บริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ	4.29	0.73	3	มากที่สุด
รวม	4.32	0.70		มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านระบบการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.40$) มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.32$) บริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.29$) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.28$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านการดำเนินการ (n = 395)

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ระดับ
ด้านการดำเนินการ				
1. ขั้นตอนการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน	4.33	0.65	2	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการชำระเงินค่าหอเอกสาร/คำร้องต่าง ๆ	4.29	0.69	3	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน	4.46	0.64	1	มากที่สุด
รวม	4.36	0.66		มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านการดำเนินการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.36$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน ($\bar{X} = 4.46$) ขั้นตอนการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ($\bar{X} = 4.33$) และขั้นตอนการชำระเงินค่าหอเอกสาร/คำร้องต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.29$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านสภาพแวดล้อม

(n = 395)

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ระดับ
ด้านสภาพแวดล้อม				
1. สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.33	0.71	3	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.39	0.68	1	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.38	0.66	2	มากที่สุด
รวม	4.37	0.68		มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.37$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ ($\bar{X} =4.39$) สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ ($\bar{X} =4.38$) และสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} =4.33$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านความสะดวกในการบริการ

(n = 395)

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ระดับ
ด้านความสะดวกในการบริการ				
1. มีป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.37	0.71	1	มากที่สุด
2. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายให้เลือก	4.30	0.75	3	มากที่สุด
3. มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.33	0.73	2	มากที่สุด
รวม	4.33	0.73		มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านความสะดวกในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.33$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ มีป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ($\bar{X} =4.37$) มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล ($\bar{X} =4.33$) และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายให้เลือก ($\bar{X} =4.30$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (independent samples) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95 เปอร์เซนต์ ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลักเมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 8 ตารางแสดงการเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test)

(n = 395)

ปัจจัย	เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ชาย	219	4.52	0.54	2.72	0.09
	หญิง	176	4.36	0.58		
ด้านระบบการบริการ	ชาย	219	4.40	0.62	2.39	0.15
	หญิง	176	4.25	0.67		
ด้านการดำเนินการ	ชาย	219	4.39	0.57	2.65	0.80
	หญิง	176	4.24	0.57		
ด้านสภาพแวดล้อม	ชาย	219	4.39	0.57	1.27	0.70
	หญิง	176	4.32	0.56		
ด้านความสะดวกในการบริการ	ชาย	219	4.41	0.60	1.61	0.45
	หญิง	176	4.31	0.59		
คุณภาพการให้บริการ	ชาย	219	4.42	0.50	2.52	0.47
	หญิง	176	4.30	0.49		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของเพศ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563 พิจารณาระดับคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี พบว่าเพศชายมีระดับคุณภาพการให้บริการ ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) และเพศหญิงมีระดับคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$)

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t- test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (independent variables) พบว่า ค่า t เท่ากับ 2.52 และค่า Sig. เท่ากับ 0.47 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ แสดงว่านักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563 เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน
งานการเงินและบัญชี จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

(n = 395)

ปัจจัย		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.23	4	.56	1.77	0.13
	ภายในกลุ่ม	122.55	390	.31		
	รวม	124.77	394			
ด้านระบบการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.58	4	.65	1.54	0.19
	ภายในกลุ่ม	162.86	390	.42		
	รวม	165.44	394			
ด้านการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	0.82	4	.21	.63	0.64
	ภายในกลุ่ม	128.47	390	.33		
	รวม	129.30	394			
ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	0.31	4	.08	.24	0.91
	ภายในกลุ่ม	125.62	390	.32		
	รวม	125.93	394			
ด้านความสะดวกในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.23	4	.06	.16	0.96
	ภายในกลุ่ม	138.96	390	.36		
	รวม	139.19	394			
คุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.45	4	.11	.46	0.77
	ภายในกลุ่ม	96.97	390	.25		
	รวม	97.42	394			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One Way ANOVA พบว่าค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$ แสดงว่านักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563 ที่อยู่ในชั้นปีที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี จำแนกตามคณะที่ศึกษา

(n = 395)

ปัจจัย		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.01	4	0.75	2.41	0.05*
	ภายในกลุ่ม	121.77	390	0.31		
	รวม	124.77	394			
ด้านระบบการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.80	4	0.45	1.07	0.37
	ภายในกลุ่ม	163.64	390	0.42		
	รวม	165.44	394			
ด้านการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	3.86	4	0.97	3.00	0.02*
	ภายในกลุ่ม	125.44	390	0.32		
	รวม	129.30	394			
ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	1.96	4	0.49	1.54	0.19
	ภายในกลุ่ม	123.97	390	0.32		
	รวม	125.93	394			
ด้านความสะดวกในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.68	4	0.42	1.19	0.31
	ภายในกลุ่ม	137.51	390	0.35		
	รวม	139.19	394			
คุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.66	4	0.41	1.69	0.15
	ภายในกลุ่ม	95.76	390	0.25		
	รวม	97.42	394			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One Way ANOVA พบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$ คุณภาพในการให้บริการด้านการดำเนินการ (Sig.= 0.02) แสดงว่านักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563 ที่อยู่ในกลุ่มคณะที่ศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการ

ดำเนินการแตกต่างกัน จึงนำค่าเฉลี่ยความแตกต่างมาทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่และระบุความแตกต่างด้วยวิธี LSD ปรากฏผลดังตารางที่ 11 - 12

ตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี จำแนกตามคณะที่ศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n = 395)

คณะที่ศึกษา	$\bar{X}$	คณะ วิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยี	คณะ วิทยาการ จัดการ	คณะ มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์	คณะครุ ศาสตร์	คณะ พยาบาล ศาสตร์
คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	4.38		-0.27*	-0.61	-0.10	0.05
คณะวิทยาการ จัดการ	4.65			0.21*	0.17	0.31
คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์	4.44				-0.31	0.11
คณะครุศาสตร์	4.48					0.14
คณะพยาบาล ศาสตร์	4.33					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 11 พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563 ที่มีศึกษาอยู่ที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจาก นักศึกษาที่ศึกษาคณะวิทยาการจัดการ และคณะวิทยาการการจัดการ มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี จำแนกตามคณะที่ศึกษา ด้านการดำเนินการ

(n = 395)

คณะที่ศึกษา	$\bar{X}$	คณะ วิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยี	คณะ วิทยาการ จัดการ	คณะ มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์	คณะครุ ศาสตร์	คณะ พยาบาล ศาสตร์
คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	4.33		-0.19*	0.00	-0.03	0.11
คณะวิทยาการ จัดการ	4.53			0.19*	0.17	0.31
คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์	4.33				-0.03	0.11
คณะครุศาสตร์	4.36					0.14
คณะพยาบาล ศาสตร์	4.22					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563 ที่มีศึกษาอยู่ที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ ในด้านการดำเนินการ แตกต่างจาก นักศึกษาที่ศึกษาคณะวิทยาการจัดการ และคณะวิทยาการจัดการ มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ ในด้านการดำเนินการ แตกต่างจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในประเด็นคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

1. ปัญหาที่ท่านพบในการรับบริการจากจุดรับชำระเงิน

ผู้รับบริการพบปัญหาจากการรอคิว เพื่อรอเข้ารับบริการในบางช่วงเวลา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางครั้งพูดเบาทำให้เสียงที่ตอบโต้กลับมาไม่ค่อยได้ยิน เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ควรมีการเพิ่มเคาน์เตอร์การให้บริการเพิ่มขึ้น เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ จุดบริการชำระเงินมีขนาดเล็ก

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของจุดรับชำระเงิน

ควรเพิ่มจุดรับบริการชำระเงิน เพราะในช่วงเวลากำหนดชำระเงินจะมีนักศึกษาเข้ามาชำระเป็นจำนวนมากทำให้ต้องมีการเข้ารอคิวรับบริการเป็นเวลานาน ควรมีการนำระบบการเรียกคิวมาใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงินงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 2) เพื่อเปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่มาใช้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่กำลังศึกษาอยู่ในระหว่างปีการศึกษา 2563 จำนวน 395 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว มีการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.40 กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 34.43 รองลงมศึกษาชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 22.03 ศึกษาที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 35.44 รองลงมาศึกษาที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 34.43

2. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ระดับคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$) ด้านความสะอาดในการบริการ ($\bar{X} = 4.37$) ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.36$) ด้านระบบการบริการ ($\bar{X} = 4.33$) และด้านการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.32$) ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลักเมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย เพศ ชั้นปีที่ศึกษา ในขณะที่ของนักศึกษาที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563 ที่อยู่ในกลุ่มคณะที่ศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการดำเนินการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ระดับคุณภาพการให้บริการ ของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

คุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามทฤษฎี ซึ่งแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการเป็นอย่างมากซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร เป็นที่ยอมรับของนักศึกษา นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของจุดชำระเงิน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ทั้งนี้สามารถอภิปรายได้ นักศึกษาที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563 มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญในงาน สามารถตอบคำถามข้อซักถามและให้ความกระจ่างกับนักศึกษาได้ ทั้งมีอัธยาศัยที่ดี บุคลากรมีความรับผิดชอบในงานที่มีใจบริการ ส่งผลต่องานที่ปฏิบัติดีด้วย และมีประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งผู้รับบริการยังได้รับความสะดวกในการรับบริการอีกด้วย มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน ทำให้นักศึกษาเข้าใจง่ายและสะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาภรณ์

คณะเวทย์ (2559) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม ในภาพรวม บุคลากร ที่ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.7$, $SD = .527$) โดยเมื่อคิดรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$, $SD = .563$) รองลงมาด้านเอกสารเบิกจ่าย ($\bar{X} = 3.77$, $SD = .629$) ด้านขั้นตอนการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.72$, $SD = .580$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.25$, $SD = .693$) ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปจากผลการศึกษาพบว่าบุคลากรผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรงานการเงินโรงพยาบาลมหาสารคามอยู่ในระดับมากที่สุดและความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ รองลงมาด้านสถานที่ทั่วไป ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ในส่วนการผลิตคู่มือ และระเบียบปฏิบัติในการให้บริการยังต้องปรับปรุงและพัฒนาต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรัญชนก ธรรมชัย (2557 : 18-28) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายการเงิน กรณีศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า ในการศึกษาครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวัง ของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการ ทั้ง 10 องค์ประกอบบริการ ซึ่งประกอบด้วย 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาดและเรียบร้อย 2. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการได้ตามมาตรฐาน 3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่นักศึกษาผู้รับบริการได้ทันที 4. ฝ่ายการเงินมีการเปิด-ปิด ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ 5. เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยเหลือนักศึกษาผู้รับบริการเสมอ 6. เจ้าหน้าที่ไม่ยุ่งเกินกว่าจะตอบสนองคำร้องขอของนักศึกษาผู้รับบริการ 7. ฝ่ายการเงินมีการบันทึกข้อมูลถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด 8. ฝ่ายการเงินสามารถแก้ไขสิ่งที่ลูกค้าร้องเรียนและมีการชดเชยความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่นักศึกษาผู้รับบริการได้ 9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อนักศึกษาผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตรเสมอ 10. เจ้าหน้าที่สามารถทำให้นักศึกษาผู้รับบริการวางใจและเชื่อใจได้ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่นักศึกษาผู้รับบริการได้ทันที ซึ่งแสดงให้เห็นว่านักศึกษาจะมุ่งมั่นในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นใจสำคัญ

2. เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคตะวันตก สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

2.1 นักศึกษาที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563 เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

2.2 นักศึกษาที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563 ที่ชั้นปีที่ศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

2.3 นักศึกษาที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563 ที่ศึกษาในคณะที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการดำเนินการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรี ภูบุญอิม (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตาม เพศ ชั้นปี การศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทของการบริการ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ การบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามเพศ พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามชั้นปีการศึกษา พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 2 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบ MIS โดยที่ชั้นศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 นอกจากนั้นเมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาศาสตร์ และการปกครอง มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาจากคณะครุศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เมื่อจำแนกตามประเภทของการบริการพบว่าโดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยที่นักศึกษาที่มารับบริการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่านักศึกษาที่มารับบริการประเภทอื่น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1.1. จากผลการวิจัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านระบบการบริการ และด้านการดำเนินการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการคุณภาพให้บริการ ดังนั้นควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทั้ง 5 ด้าน

ดังกล่าว โดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการและวิธีการ การให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา เช่น บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ฯลฯ เป็นต้น

1.2. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของจุดชำระเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ดังนั้นผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี หรือผู้บริหารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ เช่น กำชับเรื่องการแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย ทั้งเรื่องกิริยามารยาทให้สุภาพและอ่อนโยนเหมาะสมแก่การบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นต้น

1.3 ควรมีระบบบัตรคิวมาจัดการการให้บริการ เพื่อให้การเข้ารับบริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยขึ้น

1.4 ควรมีบุคลากรจำนวนมากเพียงพอต่อการให้บริการ และเปิดช่องให้บริการหลาย ๆ ช่องเพื่อความสะดวกรวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการให้ครอบคลุมนักศึกษาทั้งระบบของมหาวิทยาลัย โดยขยายไปยังกลุ่มนักศึกษาภาค กศ.พป. และภาคบัณฑิตศึกษา

2.2 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการให้ครบถ้วนทุกกลุ่ม เนื่องจากผู้รับบริการมีทั้งนักศึกษาและบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

จิตติมา รักนาค. (2547). **บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง**. นนทบุรี : สถาพัฒนาข้าราชการพลเรือน

ชุติมา มาลัย. (2538). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่น ผู้ก่อกำเนิดองค์การกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเครือข่าย**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เชิดชาติ ตะโกจีน. (2559). **อิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้บริการ และภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟโดยสาร ชั้น 1**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ฐานุตรา จัทรเกตุ. (2554). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสาร ประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ณกมล ปุณยเขตต์ทิกุล. (2555). **ม.ราชภัฏกับบริบทอาเซียน: ทำสังคมเข้มแข็ง รับผิดชอบต่อถิ่น**. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ธนพร สีนสถิตพร. (2557). **อิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พัชรี ภูบุญอิม. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2558.

วรรณิ แกมเกตุ. (2551). **วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรรณวิมล จงจรวัยสกุล. (2551). **ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล**. นนทบุรี วิทยาลัยราชพฤกษ์.

วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (2555). **ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรี**

อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ.** กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชนจำกัด

ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน สาขา**

ยะลา. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุภาภรณ์ คณะเวทย์. (2559). **ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานการเงิน**

โรงพยาบาลมหาสารคาม.วารสารโรงพยาบาลมหาสารคาม ปีที่ 13 ฉบับที่ 3 (กันยายน - ธันวาคม) พ.ศ. 2559.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์.(2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจวัตถุ**

ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

อนุวัต สงสม. (2557). **แบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**

โดยใช้ หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง. วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 3(2), 51-56.

ภาษาต่างประเทศ

Bernard, L.A. Leadership. (1995). **The Key to the Professional of Nursing.** 3th ed. St. Louis : Mosby.

Hu, H. K. J., & Juwaheer, T. D. (2009). Relationships and impacts of service quality, perceived value, customer satisfaction, and image: An empirical study. **Service Industries Journal**, 29 (2), 111-125.

John W. Best. (1970). **Research in Education.** 3 rd. th. New Jersey : Prentice – Hall Inc.

Kotler, P. (2003). **Marketing management** (Millenium ed.). New Jersey: Prentice Hall Inc .

Liu, C.H.S., & Lee, T. (2016). Elsevier Abstract Drawing on an overarching framework of marketing theory. **Journal of Air Transport Management.** 52(1), 42-54.

- Mullins, L. T. (1985). *Management and organisational behaviour*. London: Pitman.
- Odin, Y., Odin, N., & Valette-Florence, P. (2001). Conceptual and operational aspects of brand loyalty an empirical investigation. **Journal of Business Research**, 53, 75–84.
- Pham, T.S. H., & Ahammad, M.F. (2017). Antecedents and consequences of online customer satisfaction: A holistic process perspective. **Technological Forecasting and Social Change**, 124, 332-342.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, 49, 41 - 50.
- Roberts-Lombard, M. (2009). Customer retention strategies implemented by fast food outlets in the Gauteng, Western Cape and KwaZulu-Natal provinces of South Africa: A focus on something fishy. Nando's and Steers. **African Journal of Marketing Management**, 1 (2), 70-80.
- Schmenner, R. W. (1995). **Service operations management**. Englewood Cliff, NJ: Prentice–Hall.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). **Delivering quality service: Balancing customer receptions**. New York: Free.

ภาคผนวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของจุดชำระเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้มาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ผลการตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

- 1) ☐ ชาย 2) ☐ หญิง 3) ☐ ไม่ต้องการระบุ

2. ชั้นปีที่ศึกษา

- 1) ☐ ชั้นปีที่ 1 2) ☐ ชั้นปีที่ 2 3) ☐ ชั้นปีที่ 3
4) ☐ ชั้นปีที่ 4 5) ☐ ชั้นปีที่ 5

3. คณะที่ศึกษา

- 1) ☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 2) ☐ คณะวิทยาการจัดการ
3) ☐ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 4) ☐ คณะครุศาสตร์
5) ☐ คณะพยาบาลศาสตร์

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ					
2. แสดงกิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยน					
3. มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
4. มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงาน					
ด้านระบบการบริการ					
1. มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
4. บริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ					
ด้านการดำเนินการ					
1. ขั้นตอนการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน					
2. ขั้นตอนการชำระเงินค่าขอเอกสาร/คำร้องต่าง ๆ					
3. ความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน					
ด้านสภาพแวดล้อม					
1. สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน					
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
3. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ					
ด้านความสะดวกในการบริการ					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
2. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายให้เลือก					
3. มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล					

ตอนที่ 3 ปัญหาข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

1. ปัญหาที่ท่านพบในการรับบริการจากจุดรับชำระเงิน

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของจุดรับชำระเงิน

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ- ชื่อสกุล	กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา
ที่อยู่	15/2 หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านสิงห์ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี
ที่ทำงาน	งานการเงินและบัญชี กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชี
ประวัติการศึกษา	ศึกษาระดับประถมศึกษา จากโรงเรียนเจ็ยไฉ่ ศึกษาระดับมัธยมศึกษา จากโรงเรียนโพธารามพัฒนาเสนีย์ ศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม