



อิทธิพลการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานการเงินที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะ
วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

The Influence of Perceived Service Quality of Financial Services on Student
Satisfaction in the Faculty of Engineering, Rajamangala University of
Technology Phra Nakhon

วนรัตน์ มุกนนท์

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณกองทุนเพื่อการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อเรื่อง อิทธิพลการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานการเงินที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ
 นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผู้วิจัย นางสาวนรรัตน์ มุกนนท์
 คณะวิศวกรรมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

พ.ศ. 2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อการให้บริการงานการเงิน และวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี จำนวน 150 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ครอบคลุมข้อมูลทั่วไป ระดับการรับรู้คุณภาพและความพึงพอใจ ตลอดจนข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการงานการเงินโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการตอบคำถามแก้ปัญหา ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ และความโปร่งใสในระบบการเงิน ขณะที่ด้านการใช้เทคโนโลยีและการให้บริการด้วยความสุภาพเป็นประเด็นที่ยังควรพัฒนาความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยนักศึกษาชื่นชมความถูกต้อง ความรวดเร็ว และการสื่อสารที่ชัดเจน สิ่งที่ต้องปรับปรุงตามข้อเสนอแนะคือการเพิ่มช่องทางออนไลน์ ลดระยะเวลาการรอคิว และการปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้สะดวกและเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยสรุป การวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาอย่างชัดเจน และผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานการเงินของคณะวิศวกรรมศาสตร์ให้มีความทันสมัย โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

Title The Influence of Perceived Service Quality of Financial Services on Student Satisfaction in the Faculty of Engineering, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

By Wanarat Mooknon
Faculty of Engineering
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Year 2025

Abstract

The purpose of this research was to examine the satisfaction level of engineering students at Rajamangala University of Technology Phra Nakhon toward financial services and to analyze the influence of perceived service quality on their satisfaction. The study employed a survey research design with a sample of 150 undergraduate students from all academic years, selected through simple random sampling. The main research instrument was a structured questionnaire comprising three sections: demographic information, perceptions of service quality and satisfaction, and open-ended suggestions. Data were analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation. The findings revealed that students' overall perception of financial service quality was at a high level, particularly in terms of problem-solving responsiveness, staff knowledge and understanding, and transparency of the financial system. Areas that required further improvement included the application of modern technologies and the friendliness of service delivery. The overall satisfaction level was also found to be high, with students appreciating the accuracy, timeliness, and clarity of communication. Suggestions emphasized the need to expand online service channels, reduce waiting times, and improve service facilities to better accommodate students' needs. In conclusion, the study highlighted that perceived service quality has a significant influence on student satisfaction. The results provide valuable guidelines for enhancing the efficiency, transparency, and modernity of financial services in the Faculty of Engineering, thereby ensuring that the system effectively meets the needs of students.

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ กองทุนเพื่อการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่สนับสนุนงบประมาณในการทำวิจัย และขอขอบคุณ อาจารย์ฐณพล เวียงทอง ที่ช่วยเหลือในการวิจัยครั้งนี้

วนรัตน์ มุกนนท์



สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	3
2.2 แบบสอบถาม	5
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย	9
3.1 วิธีการดำเนินการวิจัย	9
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ	14
4.3 แบบสอบถามปลายเปิด	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลงานวิจัย	20
5.1 สรุปผลการวิจัย	20
บรรณานุกรม	23
ประวัติผู้วิจัย	25
ภาคผนวก ก. การเผยแพร่ผลงานวิจัย	26



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
4.2 ผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการงานการเงิน	15
4.3 ความพึงพอใจโดยรวม	18
4.4 ข้อเสนอแนะและสิ่งที่นักศึกษาพึงพอใจมากที่สุด	19



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างพึ่งพาองค์ประกอบสำคัญในการบริหารจัดการ เช่น บุคลากร เงิน วัสดุอุปกรณ์ และวิธีการ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยเฉพาะการจัดการด้านการเงินที่ถือเป็นหัวใจสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการเงินที่ดีจะช่วยให้องค์กรสามารถบริหารทรัพยากรได้อย่างสมดุล ป้องกันปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรอย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างความโปร่งใส ลดความเสี่ยงที่อาจเกิดจากความไม่รัดกุมของกระบวนการทางการเงิน และช่วยป้องกันความเสียหายต่อชื่อเสียงขององค์กร

ในส่วนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะวิศวกรรมศาสตร์ การให้บริการงานการเงินเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญในการสนับสนุนการศึกษาและการดำรงชีวิตของนักศึกษา ทั้งในเรื่องของการจ่ายค่าธรรมเนียมการศึกษา ค่าธรรมเนียมการเพิ่ม ถอน รายวิชา และอื่น ๆ และการให้บริการข้อมูลด้านการเงิน การรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการด้านการเงินของนักศึกษาจึงส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของพวกเขา นักศึกษาที่ได้รับการบริการทางการเงินที่สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส มักจะมีความรู้สึกดีต่อมหาวิทยาลัยมากขึ้น ทั้งนี้ การให้บริการด้านการเงินที่ดีไม่เพียงแต่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตประจำวันของนักศึกษา แต่ยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่มหาวิทยาลัยในฐานะที่มีระบบบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนได้อย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตาม สภาพปัจจุบันของการบริการงานการเงินยังพบว่ามีปัญหาหลายประการ เช่น การขาดความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ปัญหาการไม่สามารถปรับระบบการเงินให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย ทั้งนี้ การจัดการที่ไม่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพต่ำสามารถส่งผลให้เกิดความเสียหายทั้งในแง่ของทรัพยากรและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการงานการเงินจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจให้แก่นักศึกษา ตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้และทักษะเพียงพอในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมืออาชีพ

จากปัจจัยและสภาพปัญหาดังกล่าว งานวิจัยนี้จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากจะทำให้เข้าใจถึงอิทธิพลของการรับรู้คุณภาพของการให้บริการด้านการเงินที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการการเงินให้ตรงกับความ

ต้องการของนักศึกษา ตลอดจนส่งเสริมการจัดการและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการเงิน ให้ตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อการให้บริการงานการเงินในด้านต่าง ๆ เช่น ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความโปร่งใส

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการงานการเงิน และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการบริการงานการเงินให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษามากยิ่งขึ้น

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อการให้บริการงานการเงินในด้านต่าง ๆ เช่น ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความโปร่งใส

1.3.2 ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการงานการเงิน และได้เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการบริการงานการเงินให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษามากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดหลักในงานวิจัยนี้เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพของบริการทางการเงิน ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการส่งเสริมความพึงพอใจของนักศึกษา ความพึงพอใจที่มีต่อบริการทางการเงินของคณะวิศวกรรมศาสตร์สามารถสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กร และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการด้านการเงินเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการดำรงชีวิตของนักศึกษา

2.1.1 ทฤษฎีการรับรู้คุณภาพการบริการ (Service Quality Perception)

การรับรู้คุณภาพการบริการ (Service Quality Perception) เป็นแนวคิดที่อธิบายถึงวิธีการที่ลูกค้าประเมินและตัดสินคุณภาพของบริการที่ได้รับ โดย Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ได้เสนอแบบจำลอง SERVQUAL ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการวัดคุณภาพการบริการ โดยเน้นไปที่การเปรียบเทียบระหว่าง ความคาดหวัง (Expectation) และ การรับรู้จริง (Perception) ของผู้ให้บริการ หากการรับรู้จริงสูงกว่าหรือเท่ากับความคาดหวัง จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการ แต่หากต่ำกว่าความคาดหวัง อาจก่อให้เกิดความไม่พอใจ

SERVQUAL ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ได้แก่:

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการมอบบริการที่ถูกต้อง เที่ยงตรง และสม่ำเสมอ ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าบริการจะต้องเป็นไปตามที่สัญญาหรือโฆษณาไว้ เช่น การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง การดำเนินการตรงเวลา และความแม่นยำในงานด้านเอกสารหรือธุรกรรมทางการเงิน

ความรวดเร็วและความพร้อมในการให้บริการ (Responsiveness)

เน้นถึงความเต็มใจและความสามารถของพนักงานในการให้บริการอย่างทันท่วงทีและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การตอบคำถาม การแก้ไขปัญหา หรือการให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว

ความเชี่ยวชาญและความมั่นใจ (Assurance)

หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และทักษะของบุคลากรที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการ รวมถึงทัศนคติที่สุภาพ ความน่าเชื่อถือ และการสร้างความปลอดภัยทางจิตใจ เช่น ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง มีความมั่นใจว่าการทำธุรกรรมปลอดภัย

ความใส่ใจและความเข้าใจลูกค้า (Empathy)

คือ ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้ความสนใจอย่างจริงใจ เข้าใจปัญหาและความต้องการเฉพาะของลูกค้า รวมถึงการให้บริการแบบเป็นส่วนตัว เช่น การรับฟังความคิดเห็น การให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ และการดูแลเอาใจใส่อย่างต่อเนื่อง

สิ่งที่เป็นรูปธรรมและความทันสมัย (Tangibles)

หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ผู้รับบริการสามารถมองเห็นและสัมผัสได้ เช่น สถานที่ตั้ง ความสะอาด ความทันสมัยของอุปกรณ์ เทคโนโลยี ระบบงาน และภาพลักษณ์ของบุคลากร (เช่น เครื่องแบบหรือการแต่งกาย) ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ

แนวคิด SERVQUAL จึงช่วยให้ผู้บริหารและนักวิจัยสามารถวัดคุณภาพการบริการได้อย่างเป็นระบบ โดยการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่าง ความคาดหวัง (Expectations) และ การรับรู้จริง (Perceptions) ของผู้ให้บริการ ทั้งนี้ การประเมินคุณภาพตาม SERVQUAL ไม่เพียงสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่านั้น แต่ยังเป็นแนวทางสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการบริการและยกระดับมาตรฐานองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

2.1.2 ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Theory)

ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Theory) มีพื้นฐานจากแนวคิดของ Oliver (1980) ที่อธิบายว่าความพึงพอใจเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับประสบการณ์ที่ได้รับจริง หากผลลัพธ์ที่ได้รับตรงตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะรู้สึกพึงพอใจและเกิดทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กร แต่หากผลลัพธ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ความไม่พอใจย่อมเกิดขึ้นและอาจส่งผลให้ความไว้วางใจต่อองค์กรลดลง กระบวนการนี้ถูกเรียกว่า “Disconfirmation Paradigm” ซึ่งแบ่งได้เป็นสามลักษณะ ได้แก่ การได้รับบริการที่เกินความคาดหวัง (Positive Disconfirmation) ซึ่งสร้างความพึงพอใจสูงสุด การได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวัง (Confirmation) ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจในระดับมาตรฐาน และการได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง (Negative Disconfirmation) ซึ่งนำไปสู่ความไม่พอใจ

ความสำคัญของทฤษฎีนี้อยู่ที่การชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจไม่ใช่เพียงผลจากคุณภาพของบริการที่ส่งมอบเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับความรู้และการเปรียบเทียบกับมาตรฐานความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงมีบทบาทโดยตรงต่อความภักดี (Loyalty) และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำ รวมถึงการบอกต่อเชิงบวก (Word of Mouth) ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ในบริบทของสถาบันการศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรจะสะท้อนถึงคุณภาพการบริหารจัดการโดยรวม ส่งผลต่อความผูกพัน ความไว้วางใจ และการยอมรับในสถาบันการศึกษาในระยะยาว

2.1.3 ทฤษฎีระบบการจัดการองค์กร (Organizational Management System Theory)

ทฤษฎีระบบการจัดการองค์กร (Organizational Management System Theory) อธิบายถึงแนวคิดการบริหารจัดการโดยมององค์กรในฐานะที่เป็นระบบหนึ่งซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยหลายด้าน ทั้งบุคลากร กระบวนการทำงาน ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความสมดุลและเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงาน (Schroeder, 2007) การจัดการเชิงระบบจึงไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะผลลัพธ์เพียงอย่างเดียว แต่ยังครอบคลุมถึงการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสม การกำหนดโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน และการประสานงานภายในองค์กรอย่างเป็นเอกภาพ

ในบริบทของมหาวิทยาลัย การจัดการทรัพยากรด้านการเงินถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบการบริหารจัดการ เพราะการเงินมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการจัดการเรียนการสอน การพัฒนาบุคลากร การสนับสนุนงานวิจัย ตลอดจนการบริการนักศึกษา การบริหารจัดการทรัพยากรทางการเงินจึงจำเป็นต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเกิดความคุ้มค่า และต้องมีประสิทธิผล (Effectiveness) ในการตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ อย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง

กล่าวได้ว่า การประยุกต์ใช้ทฤษฎีระบบการจัดการองค์กรในการบริหารการเงินของมหาวิทยาลัยไม่เพียงช่วยสร้างความสมดุลในการใช้ทรัพยากร แต่ยังช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานการเงินเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้อย่างตรงจุด ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยโดยรวม

2.2 แบบสอบถาม

Kerlinger (1973) อธิบายว่า แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือวิจัยที่ประกอบด้วยชุดคำถามซึ่งผู้วิจัยออกแบบอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น ข้อมูล หรือทัศนคติในประเด็นที่กำหนด โดยมีลักษณะสำคัญคือการใช้รูปแบบคำถามและโครงสร้างที่เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับผู้ตอบทุกคน ซึ่งช่วยให้การเก็บข้อมูลมีความสม่ำเสมอและสามารถเปรียบเทียบกันได้ อย่างน่าเชื่อถือ การใช้แบบสอบถามยังมีข้อดีตรงที่สามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากได้ภายในระยะเวลาอันสั้น และลดอคติจากผู้เก็บข้อมูล เพราะทุกคนได้รับคำถามเหมือนกัน

Oppenheim (1992) ขยายความเพิ่มเติมว่า แบบสอบถามเป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณที่มีประสิทธิภาพสูง เนื่องจากสามารถวัดทัศนคติ ความคิดเห็น และพฤติกรรมได้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้แสดงออกอย่างอิสระตามความเป็นจริง โดยไม่ถูกกดดันจากผู้สัมภาษณ์ จึงช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและความตรงของข้อมูลที่ได้ แบบสอบถามที่ดีควรได้รับการออกแบบอย่างรอบคอบ ทั้งในด้านเนื้อหาคำถาม ลำดับคำถาม และรูปแบบมาตราส่วนที่ใช้ เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจได้ง่ายและให้ข้อมูลที่สะท้อนความเป็นจริงได้มากที่สุด

2.2.1 ประเภทของแบบสอบถาม

2.2.1.1 แบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended questions)

แบบสอบถามลักษณะนี้เป็นคำถามที่ผู้วิจัยกำหนดตัวเลือกคำตอบไว้ล่วงหน้า เช่น การใช้มาตราส่วนลิเคิร์ต (Likert Scale), คำตอบแบบใช่/ไม่ใช่ (Yes/No), หรือการเลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choice) ผู้ตอบเพียงเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นหรือพฤติกรรมของตนมากที่สุด ข้อดีคือสามารถนำข้อมูลที่ไปวิเคราะห์ทางสถิติได้ง่าย รวดเร็ว และมีความสม่ำเสมอในการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดคืออาจไม่สามารถสะท้อนความคิดเห็นที่ซับซ้อนหรือความรู้สึกเชิงลึกของผู้ตอบได้

2.2.1.2 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended questions)

แบบสอบถามประเภทนี้เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อมูลด้วยการเขียนคำตอบด้วยตนเอง โดยไม่มีการจำกัดตัวเลือกที่ตายตัว ข้อดีคือสามารถเก็บข้อมูลเชิงลึกที่สะท้อนประสบการณ์ มุมมอง และเหตุผลเฉพาะของผู้ตอบได้ชัดเจนมากขึ้น เหมาะสำหรับการค้นหาข้อมูลใหม่ๆ หรือประเด็นที่ผู้วิจัยยังไม่สามารถคาดการณ์คำตอบได้ล่วงหน้า อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดคือการนำข้อมูลที่ได้อาจะวิเคราะห์เชิงปริมาณทำได้ยากและใช้เวลามากกว่าการวิเคราะห์แบบสอบถามปลายปิด

2.2.2 คุณภาพของแบบสอบถาม

คุณภาพของแบบสอบถามถือเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของผลการวิจัย โดยทั่วไปพิจารณาจาก 2 ด้านหลัก ได้แก่ ความเที่ยงตรง (Validity) และ ความเชื่อมั่น (Reliability)

2.2.2.1 ความเที่ยงตรง (Validity)

ความเที่ยงตรงหมายถึงระดับที่แบบสอบถามสามารถวัดสิ่งที่ตั้งใจจะวัดได้อย่างแท้จริง (Kerlinger, 1973) หากเครื่องมือมีความเที่ยงตรงสูง ย่อมทำให้ผลที่ได้สะท้อนสภาพความจริงได้ดียิ่งขึ้น ประกอบด้วยรูปแบบที่สำคัญ เช่น

ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity): หมายถึงความครอบคลุมของข้อคำถามในแบบสอบถามว่าครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษาอย่างครบถ้วนหรือไม่ โดยมักใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ (Experts) ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ

ความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity): หมายถึงความสอดคล้องของข้อคำถามกับแนวคิด ทฤษฎี หรือโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา เช่น หากศึกษาความพึงพอใจตามโมเดล SERVQUAL ข้อคำถามก็ควรสอดคล้องกับมิติ Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy และ Tangibles

2.2.2.2 ความเชื่อมั่น (Reliability)

ความเชื่อมั่นหมายถึงความคงเส้นคงวาของแบบสอบถามในการวัด กล่าวคือ หากนำแบบสอบถามไปใช้ซ้ำภายใต้เงื่อนไขที่ใกล้เคียงกัน จะให้ผลที่สอดคล้องกัน (Nunnally, 1978) วิธีการที่นิยมใช้ตรวจสอบ ได้แก่

Cronbach's Alpha (Cronbach, 1951): ใช้วัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ของข้อคำถามที่อยู่ในชุดเดียวกัน ถ้าค่าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามมีความเชื่อมโยงกันสูง โดยเกณฑ์ทั่วไปคือ ค่า ≥ 0.70 ถือว่ายอมรับได้ ค่า ≥ 0.80 ถือว่าดี และค่า ≥ 0.90 ถือว่ายอดเยี่ยม

2.2.3 หลักการออกแบบแบบสอบถาม

การออกแบบแบบสอบถามที่มีคุณภาพเป็นขั้นตอนสำคัญซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้ Dillman (2000) ได้เสนอแนวทางการออกแบบแบบสอบถามที่ดี ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

มีโครงสร้างชัดเจน (Clear Structure)

แบบสอบถามควรจัดแบ่งเป็นตอนหรือส่วนที่ชัดเจน เช่น ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบประเมินตามตัวแปรที่ศึกษา และคำถามปลายเปิด การจัดโครงสร้างที่ชัดเจนช่วยให้ผู้ตอบเข้าใจและไม่สับสน อีกทั้งยังสะดวกต่อการวิเคราะห์ข้อมูลภายหลัง

ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (Simple Language)

ภาษาที่ใช้ควรตรงไปตรงมา หลีกเลี่ยงคำศัพท์วิชาการที่ซับซ้อนหรือกำกวม เพื่อให้ผู้ตอบทุกกลุ่มสามารถเข้าใจได้โดยไม่ต้องตีความเพิ่มเติม

ไม่กำกวม หลีกเลี่ยงการถาม (Avoid Ambiguity and Bias)

ข้อคำถามต้องชัดเจน ไม่คลุมเครือ และไม่ชี้นำไปในทิศทางที่ผู้วิจัยคาดหวัง ตัวอย่างเช่น ไม่ควรถามว่า “ท่านพึงพอใจมากใช้หรือไม่” แต่ควรถามว่า “ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อบริการ...อยู่ในระดับใด” พร้อมตัวเลือกมาตราส่วนที่เป็นกลาง

มีลำดับคำถามจากง่ายไปยาก (Logical Order)

แบบสอบถามควรเริ่มจากคำถามทั่วไปหรือง่าย ๆ ก่อน เช่น เพศ อายุ หรือประสบการณ์การทำงาน จากนั้นจึงค่อยเข้าสู่คำถามที่ซับซ้อนหรือเน้นการใช้เหตุผล การจัดลำดับดังกล่าวช่วยสร้างบรรยากาศการตอบที่ราบรื่นและลดความกดดันของผู้ตอบ

มีการทดลองใช้ (Pilot Test)

ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง ควรมีการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก (Pilot Group) เพื่อตรวจสอบความชัดเจน ความเข้าใจง่าย ความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) จากนั้นจึงปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามผลการทดสอบ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจด้านการให้บริการทางการเงิน พบว่า วรวรรณ ไกรนรา (2564) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรที่มาใช้บริการกลุ่มงานการเงิน โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 466 คน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.67$) ขณะที่ระดับความพึงพอใจอยู่เพียงระดับปานกลาง ($\bar{X}=4.00$) และยังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจในทุกด้าน ดังนั้น หน่วยงานควรพัฒนาระบบการจัดการการเงิน เพื่อเพิ่มคุณภาพบริการและยกระดับความพึงพอใจให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ในขณะเดียวกัน สิ้นธิไชย ต้นสกุลชัยสันติ ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นคณาจารย์จำนวน 110 คน ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$) โดยเฉพาะด้านบุคลากรผู้ให้บริการซึ่งได้รับคะแนนสูงสุด ($\bar{X}=4.37$) สะท้อนถึงคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีและปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อย่างไรก็ตาม ระดับความรู้ด้านการเงินและบัญชีของบุคลากรอยู่เพียงระดับปานกลาง และไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ดังกล่าวกับระดับความพึงพอใจต่อการบริการ ซึ่งหมายความว่าความพึงพอใจขึ้นอยู่กับคุณภาพการบริการมากกว่าความรู้ของผู้ให้บริการเอง

ส่วนงานวิจัยของ พรณี ศรีเรือน (2568) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลัง และพัสดุ สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 50 คน ครอบคลุมทั้งผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการ ตลอดจนเจ้าหน้าที่โครงการ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.28$) โดยเฉพาะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการประเมินสูงสุด นอกจากนี้ยังพบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการในด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มความสะดวกและประสิทธิภาพของระบบบริการ

จากการทบทวนงานวิจัยทั้งสามเรื่องสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการด้านการเงิน การคลัง และบัญชีในหน่วยงานทั้งโรงพยาบาลและสถาบันการศึกษา ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กร โดยแม้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจะอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก แต่ยังคงมีความคาดหวังต่อการพัฒนาบริการให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และนำเทคโนโลยีมาช่วยเสริมประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

3.1 วิธีการดำเนินการวิจัย

3.5.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งศึกษาความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านการเงินของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อสะท้อนภาพรวมของการให้บริการและแนวโน้มการรับรู้ของนักศึกษาได้อย่างเป็นระบบ การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่การสำรวจประสบการณ์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกชั้นปีที่เคยใช้บริการด้านการเงิน เช่น การชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา การขอผ่อนผันค่าเล่าเรียน หรือการเพิ่มถอน วิชาเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ออกแบบให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลและเอกสาร ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการดำเนินงาน ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน และการให้คำแนะนำหรือการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ โดยใช้มาตรวัดแบบ ลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เพื่อวัดความคิดเห็นเชิงปริมาณ พร้อมคำถามปลายเปิดเพื่อให้ นักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้

เมื่อเก็บข้อมูลแล้ว ข้อมูลทั้งหมดจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในแต่ละด้าน รวมทั้งใช้ในการตีความถึงประเด็นที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาต่อไป

การวิจัยในลักษณะนี้มีข้อดีตรงที่สามารถสะท้อนมุมมองของนักศึกษาได้โดยตรง ทำให้เข้าใจถึงประสบการณ์จริงในการให้บริการด้านการเงิน อีกทั้งยังช่วยให้ผู้บริหารคณะวิศวกรรมศาสตร์มองเห็นจุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางการปรับปรุงการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารงานด้านการเงินให้ตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

3.5.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

3.5.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งมีประสบการณ์ตรงในการใช้บริการด้านการเงินของคณะ โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตประชากรเป็น นักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี ตั้งแต่ปีที่ 1 ถึงปีที่ 4 เนื่องจากนักศึกษากลุ่มนี้มีการติดต่อและใช้บริการงานด้านการเงินอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องการลงทะเบียนเรียน การชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา และอื่น ๆ จึงถือว่าเป็นกลุ่มที่มีความเหมาะสมในการสะท้อนระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการได้อย่างรอบด้าน

สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ได้มีการกำหนดโดยใช้ วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้แต่ละบุคคลในประชากรมีโอกาสถูกเลือกอย่างเท่าเทียมกัน และช่วยลดความเอนเอียง (Bias) ของการเลือกตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะมีจำนวนประมาณ 150 คน ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนที่สามารถแทนค่าประชากรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5.3.2 เครื่องมือในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลัก โดยออกแบบให้ครอบคลุมทั้งข้อมูลพื้นฐานและความคิดเห็นเชิงลึกของผู้ตอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาวิเคราะห์อย่างมีประสิทธิภาพ แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สำหรับเก็บข้อมูลประชากรศาสตร์ (Demographic Data) ของนักศึกษาผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ ชั้นปี และประสบการณ์ในการใช้บริการด้านการเงิน จุดประสงค์คือเพื่อใช้ในการจำแนกคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นฐานในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างด้านการรับรู้คุณภาพบริการและความพึงพอใจในภายหลัง

ส่วนที่ 2: ระดับความพึงพอใจในงานการเงิน โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ (1 = ไม่พึงพอใจเลย, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด) ครอบคลุมประเด็นด้าน ความรวดเร็ว ความโปร่งใส ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ในกระบวนการเบิกจ่าย

ช่วยให้สามารถวัดระดับความพึงพอใจเชิงปริมาณ เพื่อนำไปวิเคราะห์เชิงสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของงานการเงิน เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาเสนอแนวคิด ประสิทธิภาพตรง หรือข้อเสนอแนะต่อกระบวนการเบิกจ่าย

จุดแข็งคือช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ที่อาจไม่สามารถสะท้อนออกมาได้ด้วยการใช้มาตราส่วนเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว

3.5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง 150 คน โดยมีขั้นตอนดังนี้

การแจกแบบสอบถาม

ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการตอบ และการรับรองความลับของข้อมูลที่ได้รับ เพื่อให้ผู้ตอบเกิดความมั่นใจและให้ข้อมูลที่ตรงตามความเป็นจริง

ระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม

กำหนดระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 1 สัปดาห์ เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้มีเวลาเพียงพอในการพิจารณาและตอบคำถามได้อย่างรอบคอบ

การรวบรวมแบบสอบถาม

เมื่อครบกำหนดเวลา ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พร้อมทั้งตรวจสอบความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของข้อมูล เช่น ตรวจสอบว่ามีการตอบครบทุกข้อหรือไม่ มีข้อมูลที่ผิดปกติหรือขาดหายไปหรือไม่

การเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์

แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว จะถูกนำมาป้อนเข้าสู่โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น: ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการทางการเงิน ของนักศึกษา

3.5.5 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. การทบทวนวรรณกรรม: ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมและทบทวนเอกสาร งานวิจัย ตลอดจนทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และแนวคิดความพึงพอใจในระบบการเงิน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย รวมถึงเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นศึกษา การสร้างแบบสอบถาม และการตั้งสมมติฐานการวิจัยอย่างเป็นระบบและมีความน่าเชื่อถือ
3. การออกแบบแบบสอบถาม: ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ระดับความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ
3. การเก็บข้อมูล: ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักศึกษาในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม และติดตามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนเพียงพอต่อการวิเคราะห์
4. การวิเคราะห์ข้อมูล: ข้อมูลที่รวบรวมได้จะถูกตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนการวิเคราะห์ จากนั้นใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลเบื้องต้น
5. การสรุปผลและการเขียนรายงาน: ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสมมติฐานและวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติสำหรับการพัฒนาการให้บริการของงานการเงิน การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของระบบการเงิน และสุดท้ายจัดทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์เพื่อเผยแพร่ต่อไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 59.33 ในขณะที่เพศหญิงมีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 40.67 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่านักศึกษาชายยังคงเป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนมากกว่าภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล		ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	89	59.33
	หญิง	61	40.67
ชั้นปีที่ศึกษา	ปี 1	63	42.00
	ปี 2	45	30.00
	ปี 3	32	21.33
	ปี 4	10	6.67
เคยใช้บริการงานการเงินกี่ครั้ง/ภาคเรียน	1 - 2 ครั้ง	53	35.33
	2 - 4 ครั้ง	83	55.33
	มากกว่า 4 ครั้ง	14	9.33
ประเภทการให้บริการที่พบบ่อย	ชำระค่าเล่าเรียน	92	61.33
	เพิ่ม-ถอนรายวิชา	45	30.00
	ขอเอกสารการเงิน	13	8.67

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 59.33 ในขณะที่เพศหญิงมีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 40.67 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่านักศึกษาชายยังคงเป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนมากกว่าภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์

เมื่อพิจารณาตามชั้นปีการศึกษา พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีจำนวนมากที่สุด 63 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาคือชั้นปีที่ 2 จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.33 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 สะท้อนว่าส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีต้นซึ่งมีการติดต่อกับงานการเงินของคณะค่อนข้างบ่อย

ในด้านความถี่ในการใช้บริการงานการเงินต่อภาคเรียน พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการจำนวน 2 ถึง 4 ครั้งต่อภาคเรียน จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 55.33 รองลงมาคือใช้บริการ 1 ถึง 2 ครั้ง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 35.33 และมีเพียงบางส่วนที่ให้บริการมากกว่า 4 ครั้งต่อภาคเรียน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 ข้อมูลนี้สะท้อนให้เห็นว่าการใช้บริการของนักศึกษาส่วนใหญ่มีความถี่ในระดับปานกลาง

สำหรับประเภทการให้บริการที่พบบ่อยที่สุดคือการชำระค่าเล่าเรียน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 61.33 รองลงมาคือการเพิ่มถอนรายวิชา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และการขอเอกสารการเงิน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67 แสดงให้เห็นว่าการชำระค่าเล่าเรียนเป็นภารกิจหลักที่ทำให้นักศึกษาต้องติดต่อกับงานการเงินมากที่สุด

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

4.2.1 การรับรู้คุณภาพการให้บริการงานการเงิน

จากผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการงานการเงินของนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ดังแสดงในตารางที่ 4.2 พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 ถึง 4.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.37 ถึง 0.81 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่านักศึกษามีการรับรู้เชิงบวกต่อคุณภาพการบริการในหลายมิติ

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า รายการที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ “สามารถตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 แสดงถึงความสม่ำเสมอในการประเมินของผู้ตอบ รองลงมาคือ “เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานการเงิน” และ “ทำให้รู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยด้านการเงิน” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.81 สะท้อนถึงการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านที่นักศึกษารับรู้ในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ “เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้” (ค่าเฉลี่ย 4.70) “งานการเงินมีความถูกต้อง ไม่ผิดพลาด” (ค่าเฉลี่ย 4.78) และ “เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา” (ค่าเฉลี่ย 4.72) ทั้งหมดนี้สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการดำเนินงานที่มีความถูกต้องรวดเร็ว และสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ รายการ “เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและรับฟังปัญหา” ได้ค่าเฉลี่ย 4.75 ในขณะที่ “มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม และพร้อมให้คำแนะนำ” ได้ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับข้ออื่นคือ 4.45 พร้อมส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุดที่ 0.67 แสดงถึงความหลากหลายของการรับรู้ในประเด็นนี้ ซึ่งอาจเป็นจุดที่ควรพิจารณาปรับปรุงเพิ่มเติม

สำหรับด้านสภาพแวดล้อม พบว่า “สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ” ได้ค่าเฉลี่ย 4.61 อยู่ในระดับมาก ขณะที่มิติด้านเทคโนโลยีคือ “มีระบบเทคโนโลยีหรือช่องทางออนไลน์ที่ช่วยอำนวยความสะดวก” มีค่าเฉลี่ย 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 ซึ่งแม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ยังคงต่ำกว่ารายการอื่น สะท้อนถึงความคาดหวังของนักศึกษาที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาช่องทางดิจิทัล และระบบออนไลน์ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โดยสรุป การรับรู้คุณภาพการให้บริการงานการเงินของนักศึกษาอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยจุดแข็งคือความรู้ ความเข้าใจ และการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ ขณะที่ประเด็นด้านการใช้เทคโนโลยีและการสร้างบรรยากาศบริการที่สุภาพและเป็นมิตรยังคงเป็นจุดที่ควรได้รับการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการงานการเงิน

การรับรู้คุณภาพการให้บริการงานการเงิน	คะแนน	ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ (%)	Mean	S.D.
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้	1	0	0.00	4.70	0.53
	2	0	0.00		
	3	5	3.33		
	4	35	23.33		
	5	110	73.33		
งานการเงินมีความถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	1	0	0.00	4.78	0.47
	2	0	0.00		
	3	4	2.67		
	4	25	16.67		
	5	121	80.67		
เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วทันเวลา	1	0	0.00	4.72	0.48
	2	0	0.00		
	3	2	1.33		
	4	38	25.33		

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ งานการเงิน	คะแนน	ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ (%)	Mean	S.D.
	5	110	73.33		
สามารถตอบคำถาม/แก้ไขปัญหา ได้ทันห่วงที่	1	0	0.00	4.83	0.37
	2	0	0.00		
	3	0	0.00		
	4	25	16.67		
	5	125	83.33		
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจใน งานการเงิน	1	0	0.00	4.81	0.39
	2	0	0.00		
	3	0	0.00		
	4	28	18.67		
	5	122	81.33		
ทำให้รู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย ด้านการเงิน	1	0	0.00	4.81	0.39
	2	0	0.00		
	3	0	0.00		
	4	29	19.33		
	5	121	80.67		
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและรับฟัง ปัญหา	1	0	0.00	4.75	0.48
	2	0	0.00		
	3	3	2.00		
	4	32	21.33		
	5	115	76.67		
มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม และพร้อม ให้คำแนะนำ	1	0	0.00	4.45	0.67
	2	0	0.00		
	3	15	10.00		
	4	52	34.67		
	5	83	55.33		
สถานที่ให้บริการสะอาด เป็น ระเบียบ	1	0	0.00	4.61	0.61
	2	0	0.00		
	3	10	6.67		

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ งานการเงิน	คะแนน	ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ (%)	Mean	S.D.
	4	38	25.33		
	5	102	68.00		
มีระบบเทคโนโลยี/ช่องทาง ออนไลน์ที่ช่วยอำนวยความสะดวก	1	0	0.00	4.21	0.81
	2	3	2.00		
	3	28	18.67		
	4	54	36.00		
	5	65	43.33		

4.2.2 ความพึงพอใจโดยรวมในงานการเงิน

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.73 ถึง 4.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.32 ถึง 0.44 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันและมองว่าการให้บริการมีคุณภาพสูง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายการที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความโปร่งใสและความเชื่อมั่นในระบบการเงิน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 ซึ่งบ่งชี้ว่า นักศึกษามีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการทำงานด้านการเงินของคณะ และมองว่าการดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใสและน่าเชื่อถือ

รองลงมาคือ ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการงานการเงิน ซึ่งได้ค่าเฉลี่ย 4.84 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 แสดงให้เห็นว่าภาพรวมของการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของนักศึกษาอย่างมาก ในขณะที่ ความรวดเร็วของกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 และ ความเป็นมิตรและท่าทีของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.75 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการบริการที่รวดเร็วและการปฏิบัติงานด้วยท่าทีที่เหมาะสม

ด้าน ความสะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 แม้จะเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบริการด้านการเงินของคณะโดยรวมมีความสะดวกและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ดี

โดยสรุป นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้บริการงานการเงินในทุกมิติ โดยเฉพาะความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือของระบบการเงิน ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของหน่วยงาน ขณะที่

ด้านความสะดวกยังสามารถพัฒนาต่อยอดได้เพื่อให้การให้บริการครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวม	คะแนน	ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ (%)	Mean	S.D.
ความสะดวกในการใช้บริการ	1	0	0.00	4.73	0.44
	2	0	0.00		
	3	0	0.00		
	4	40	26.67		
	5	110	73.33		
ความรวดเร็วของกระบวนการ	1	0	0.00	4.77	0.42
	2	0	0.00		
	3	0	0.00		
	4	35	23.33		
	5	115	76.67		
ความเป็นมิตรและท่าทีของเจ้าหน้าที่	1	0	0.00	4.75	0.43
	2	0	0.00		
	3	0	0.00		
	4	38	25.33		
	5	112	74.67		
ความโปร่งใสและความเชื่อมั่นในระบบการเงิน	1	0	0.00	4.88	0.32
	2	0	0.00		
	3	0	0.00		
	4	18	12.00		
	5	132	88.00		
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการงานการเงิน	1	0	0.00	4.84	0.37
	2	0	0.00		
	3	0	0.00		
	4	24	16.00		
	5	126	84.00		

4.3 แบบสอบถามปลายเปิด

จากการรวบรวมข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่ใช้บริการงานการเงิน ดังแสดงตารางที่ 4.4 พบว่าประเด็นที่ถูกกล่าวถึงบ่อยและควรได้รับการปรับปรุง ได้แก่ การเพิ่มช่องทางออนไลน์เพื่อให้สามารถทำธุรกรรมได้สะดวกยิ่งขึ้น การลดระยะเวลาในการรอคิวโดยจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มในช่วงที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น การพัฒนาระบบแจ้งเตือนการชำระเงินให้มีความทันสมัย เช่น การแจ้งผ่านแอปพลิเคชัน Line หรืออีเมล และการปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้มีความกว้างขวาง รองรับจำนวนนักศึกษาได้มากขึ้น ซึ่งข้อเสนอแนะเหล่านี้สะท้อนถึงความต้องการของนักศึกษาในการยกระดับประสิทธิภาพของการบริการทั้งในด้านความรวดเร็ว ความสะดวก และความทันสมัยของเทคโนโลยี

สำหรับสิ่งที่นักศึกษาพึงพอใจมากที่สุด พบว่า ส่วนใหญ่ชื่นชมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะความสุภาพ ยิ้มแย้ม และการให้ความสนใจรับฟังปัญหาของนักศึกษา รวมถึงการทำงานที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ และมีความรวดเร็วในการดำเนินการด้านการชำระเงิน นอกจากนี้ยังมีการกล่าวถึง การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจน ทำให้นักศึกษาเข้าใจกระบวนการได้ง่าย และการให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงทีทันใด ข้อมูลเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของงานการเงินอยู่ที่คุณภาพการบริการของบุคลากรที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่นักศึกษาได้อย่างดี

โดยสรุป ข้อเสนอแนะและสิ่งที่นักศึกษาพึงพอใจมากที่สุดเป็นข้อมูลเชิงลึกที่ช่วยสะท้อนทั้งจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนา โดยด้านที่เป็นจุดแข็งคือบุคลากรผู้ให้บริการที่มีความสุภาพ ถูกต้อง และมีความสามารถในการสื่อสาร ส่วนด้านที่ควรพัฒนาคือการใช้เทคโนโลยีและการจัดการทรัพยากร เพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 4.4 ข้อเสนอแนะและสิ่งที่นักศึกษาพึงพอใจมากที่สุด

รายละเอียดข้อเสนอแนะ
ควรเพิ่มช่องทางออนไลน์ให้สามารถทำธุรกรรมได้ ลดระยะเวลาในการรอคิว โดยจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ระบบการแจ้งเตือนการชำระเงินควรมีความทันสมัย เช่น ส่งข้อความผ่าน Line หรืออีเมล ควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้กว้างขวางและรองรับนักศึกษาได้มากขึ้น
สิ่งที่นักศึกษาพึงพอใจมากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม การทำงานของเจ้าหน้าที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ การชำระเงินดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ไม่ล่าช้า สามารถแก้ไขปัญหาและตอบคำถามได้ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและรับฟังปัญหาของนักศึกษา การสื่อสารโดยรวมมีความชัดเจนและทำให้เข้าใจกระบวนการได้ง่าย

บทที่ 5

สรุปผลงานวิจัย

5.1 สรุปผลงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อการให้บริการงานการเงิน และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจดังกล่าว โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี จำนวน 150 คน ซึ่งมีประสบการณ์ตรงในการใช้บริการงานการเงิน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ระดับการรับรู้คุณภาพและความพึงพอใจ ตลอดจนข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ชั้นปีที่ 1 และมีการใช้บริการงานการเงินในระดับปานกลาง โดยประเภทการให้บริการที่พบบ่อยที่สุดคือการชำระค่าเล่าเรียน

ในด้านการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานการเงิน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่ได้รับการประเมินสูงที่สุดคือการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รองลงมาคือการที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานการเงิน และการสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยทางการเงิน ขณะที่ด้านที่ได้รับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และการใช้เทคโนโลยีหรือช่องทางออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวก ซึ่งแม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ยังสะท้อนถึงความคาดหวังของนักศึกษาที่ต้องการให้มีการพัฒนามากยิ่งขึ้น

ในส่วนของความพึงพอใจโดยรวม พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือความโปร่งใสและความเชื่อมั่นในระบบการเงิน รองลงมาคือความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการงานการเงิน ส่วนด้านความสะดวกในการใช้บริการแม้จะได้คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด แต่ก็ยังอยู่ในระดับมากเช่นกัน

สำหรับข้อเสนอแนะจากนักศึกษา ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการเพิ่มช่องทางออนไลน์ ลดระยะเวลาในการรอคิว จัดเจ้าหน้าที่เพิ่มในช่วงที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น รวมถึงการพัฒนาระบบแจ้งเตือนการชำระเงินให้ทันสมัยมากขึ้น ขณะที่สิ่งที่นักศึกษาพึงพอใจมากที่สุดคือความสุภาพของเจ้าหน้าที่ การทำงานที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ ความรวดเร็วในการดำเนินการ และการสื่อสารที่ชัดเจน

โดยสรุป การวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้บริการทางการเงินของคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยมีจุดแข็งด้านบุคลากรที่มีความรู้ ความถูกต้อง และความโปร่งใสในการทำงาน ขณะเดียวกันยังมีประเด็นที่ควรพัฒนาต่อยอด เช่น การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความสะดวกและการปรับปรุงรูปแบบการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

จากผลการวิจัยสามารถเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการทางการเงินได้ทั้งในเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบาย ในเชิงปฏิบัติ ควรพัฒนาช่องทางการให้บริการออนไลน์ให้มีความหลากหลายและสะดวกมากขึ้น เช่น การตรวจสอบข้อมูล การยื่นเอกสาร หรือการชำระเงินผ่านระบบดิจิทัล เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาในยุคปัจจุบัน นอกจากนี้ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มในช่วงที่มีนักศึกษาใช้บริการจำนวนมากเพื่อช่วยลดระยะเวลาการรอคิว รวมทั้งจัดระบบจองคิวออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งควรมีการอบรมและพัฒนาทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ให้สามารถให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันควรมีการปรับปรุงสถานที่และบรรยากาศการให้บริการให้มีความสะดวก กว้างขวาง และรองรับผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งพัฒนาระบบแจ้งเตือนและติดตามผลการทำธุรกรรม เช่น การส่งข้อความหรืออีเมลยืนยัน เพื่อสร้างความมั่นใจและลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

ในเชิงนโยบาย คณะวิศวกรรมศาสตร์ควรกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบการเงินดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม โดยบูรณาการเข้ากับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเพื่อสร้างระบบบริการที่ทันสมัย โปร่งใส และเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง ควรกำหนดมาตรฐานการบริการทางการเงินที่ชัดเจน ทั้งด้านความถูกต้อง ความโปร่งใส ความรวดเร็ว และความเป็นมิตร เพื่อให้ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการเงินอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านความรู้ความเชี่ยวชาญทางการเงิน การใช้เทคโนโลยี และการให้บริการที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อสะท้อนความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการและนำไปสู่การปรับปรุงที่สอดคล้องกับบริบทจริงในมหาวิทยาลัย

กล่าวโดยสรุป ข้อเสนอแนะดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการทางการเงินทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้การบริหารจัดการด้านการเงินของคณะวิศวกรรมศาสตร์มีความทันสมัย โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Bryman, A., & Bell, E. (2015). *Business Research Methods* (4th ed.). Oxford University Press.
- Oppenheim, A. N. (1992). *Questionnaire Design, Interviewing and Attitude Measurement*. Pinter Publishers.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. *Psychometrika*.
- Dillman, D. A. (2000). *Mail and Internet Surveys: The Tailored Design Method*. Wiley.

ภาคผนวก ก. การเผยแพร่งานวิจัย



ประวัติผู้วิจัย





ประวัติผู้วิจัย

นางสาวนรรัตน์ มุกนันท

การศึกษา

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ปัจจุบัน

ตำแหน่ง นักวิชาการการเงินและบัญชี ปฏิบัติการ
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

