

ชื่อโครงการวิจัย	รูปแบบการพัฒนางานบริการทางการเงิน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ชื่อ นามสกุลนักวิจัย	นิตรา น้อยภูธร
หน่วยงาน	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ปีที่ทำการวิจัยสำเร็จ	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบงานบริการทางการเงิน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และศึกษาประสิทธิภาพของการใช้รูปแบบงานบริการทางการเงิน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ที่ใช้บริการทางการเงิน จำนวน 30 คน และอาจารย์ผู้สอน ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ที่ใช้บริการทางการเงิน จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามรูปแบบการพัฒนางานบริการทางการเงิน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. รูปแบบการพัฒนางานบริการทางการเงิน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79, S.D. = 0.31$) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านที่ 3 ด้านข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.23, S.D. = 0.40$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.56, S.D. = 0.40$)

2. การพัฒนางานบริการทางการเงิน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ โดยภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าอาจารย์ผู้สอน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนข้อ 2 ด้านกระบวนการให้บริการ และข้อ 3 ด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Title Development of Financial Services, Graduate School, Nakhon Ratchasima Rajabhat University
Researcher Nittra Noypooton
Institute Graduate School, Nakhon Ratchasima Rajabhat University
Year 2018

ABSTRACT

This research was aimed to develop a financial service model for Graduate School, Nakhon Ratchasima Rajabhat University as well as study the effectiveness of using the aforementioned model. The research samples included 30 graduate students at Nakhon Ratchasima Rajabhat University whom used the financial services and 10 instructors at Nakhon Ratchasima Rajabhat University whom used the financial services. The research tools composed of questionnaires on the financial services at Graduate School, Nakhon Ratchasima Rajabhat University. The questionnaire had three aspects, namely on the service provider, service process and information. Data were analyzed using statistical program using the frequency, percentage, mean, standard deviation and t-test.

The results may be concluded, as follow,

1. The Development of Financial Services, Graduate School, Nakhon Ratchasima Rajabhat University displayed an overall of high satisfaction ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.31). When considering each aspect, high satisfaction were found in the third aspect, information ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.40), whereas the service provided showed the lowest satisfaction ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.40)

2. The Development of Financial Services, Graduate School, Nakhon Ratchasima Rajabhat University distinguished upon clients revealed statistically significant difference ($p < .05$). Students showed a higher satisfaction, when compared to lecturers. When considering each aspect, there was a statistically significant difference ($p < .05$) in one aspect, which is the service provider. On the contrary, the service process and information did not show a statistically significant difference ($p < .05$).