

อิทธิพลการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานการเงินที่ส่งผล  
ต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

The Influence of Quality Perception on Financial  
Services through Engineering Student Satisfaction,  
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

วนรัตน์ มุกนันท<sup>1\*</sup>

Wanarat Muknoon<sup>1\*</sup>

Received: 25 November 2024

Revised: 13 May 2025

Accepted: 4 September 2025

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 2) ศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการของงานการเงิน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 3) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผล ต่อความพึงพอใจของนักศึกษา 4) เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ นักศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระ นคร จำนวน 498 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม และใช้สถิติในการ วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test ANOVA และการวิเคราะห์ ถดถอยพหุคูณ

---

<sup>1</sup> คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กรุงเทพมหานคร 10800

<sup>1</sup> Faculty of Engineering at Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, Bangkok 10800

\* ผู้นิพนธ์ประสานงาน (Corresponding author) e-mail: muknoon23@gmail.com

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 19–20 ปี กำลังศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 และมีความถี่ในการใช้บริการเดือนละ 1–2 ครั้ง การรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่ารับรู้สูงสุดคือ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความพึงพอใจโดยรวมก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยนักศึกษาพึงพอใจมากที่สุดต่อความถูกต้องครบถ้วนของบริการ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจจากปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชา และความถี่ในการใช้บริการมีผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การเอาใจใส่ผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า  $R^2 = 0.891$  แสดงให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการสามารถอธิบายความพึงพอใจของนักศึกษาได้ถึงร้อยละ 89.10 ทั้งนี้ ผลการวิจัยในครั้งนี้นี้ยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของงานการเงิน ตลอดจนเป็นข้อมูลสนับสนุนการกำหนดนโยบายในระดับคณะและมหาวิทยาลัย เพื่อยกระดับคุณภาพบริการให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของนักศึกษาได้อย่างแท้จริง

**คำสำคัญ:** การรับรู้ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ

## ABSTRACT

This research aims to: (1) examine the demographic factors of students in the Faculty of Engineering at Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, (2) investigate students' perceptions of service quality provided by the finance division, (3) compare the effects of personal factors on student satisfaction, and (4) analyze the influence of perceived service quality on student satisfaction. The sample group consisted of 498 students from the Faculty of Engineering, selected through purposive sampling. The research instrument was a questionnaire, and data analysis was conducted using percentage, mean, standard deviation, t-test, ANOVA, and multiple regression analysis.

The findings revealed that most students were male, aged 19–20, first-year undergraduates, and used financial services one to two times per month. Overall, students' perception of service quality was at a high level, with the highest score in the dimension of assurance. Overall satisfaction was also rated high, particularly in terms of service accuracy and completeness. The comparison of satisfaction based on personal factors showed that gender had no statistically significant effect, while age, education level, field of study, and service usage frequency exhibited statistically significant differences in certain aspects. Additionally, multiple regression analysis indicated that perceived service quality significantly influenced student satisfaction at the 0.01 level across four dimensions: responsiveness,

empathy, tangibles, and assurance. The coefficient of determination ( $R^2$ ) was 0.891, suggesting that 89.10% of the variance in student satisfaction could be explained by perceived service quality. In conclusion, the quality of service—especially in the dimensions of responsiveness and empathy—has a direct and significant effect on student satisfaction with the financial services provided by the faculty.

**Keywords:** Perception, Service Quality, Satisfaction

## บทนำ

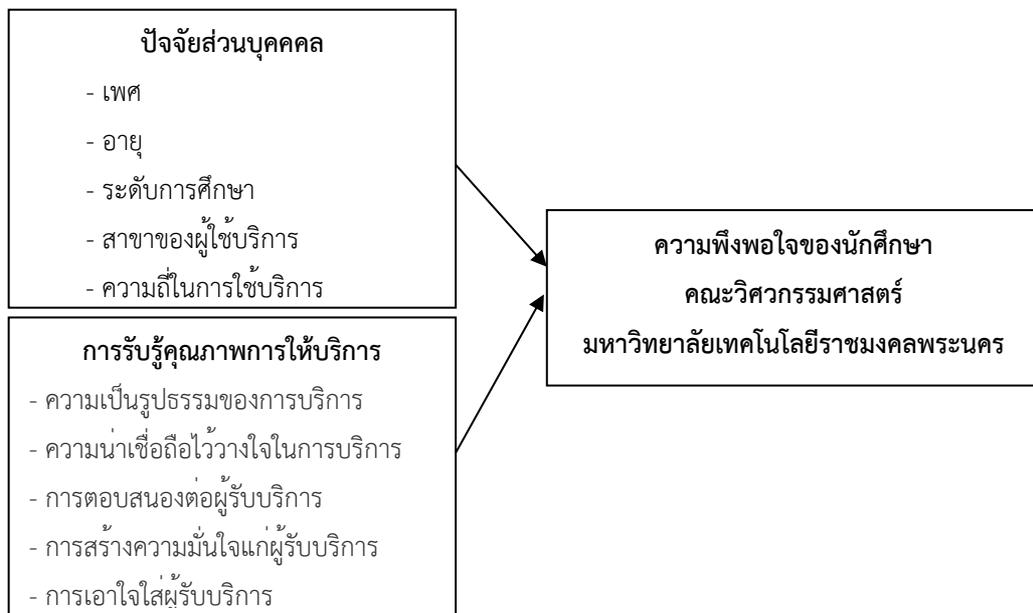
การบริการถือเป็นสิ่งสำคัญในปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง ดังนั้น การบริการจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาที่เป็นเลิศ เพื่อปรับสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไป โดยเน้นเรื่องการสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ และการมีจิตใจพร้อมบริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ใช้เวลาให้น้อยที่สุดในการให้บริการ เน้นความจริงใจในการให้บริการ และหลักการให้บริการที่เป็นเลิศ คือเน้นความสม่ำเสมอ วัตถุประสงค์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตามความต้องการ เกิดการสื่อสารอันดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ในขณะเดียวกัน คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการในระยะยาว โดยเฉพาะในบริบทระดับสากลที่มีการแข่งขันสูงและความคาดหวังของลูกค้าในทุกด้านเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่มีคุณภาพสูงไม่เพียงแต่ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเท่านั้น แต่ยังมีผลต่อความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างลูกค้ากับองค์กร ซึ่งสามารถเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรและส่งผลต่อการเติบโตในระยะยาว (Kotler, 2000; Grönroos, 1984) สอดคล้องกับทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al., 1988 ได้พัฒนาโมเดล SERVQUAL ซึ่งเน้นการวัดคุณภาพการบริการจากมุมมองของลูกค้า โดยพิจารณาถึง 5 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1. ความเชื่อมั่น (Assurance) โดยการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าผ่านความเชี่ยวชาญและทักษะของผู้ให้บริการ 2. การตอบสนอง (Responsiveness) เป็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 3. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ซึ่งใช้ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้และรักษามาตรฐานที่สม่ำเสมอ 4. ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) เป็นการแสดงความเข้าใจและการดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิดและเป็นส่วนตัว และ 5. การสร้างประสบการณ์ที่ดีในบริการ (Tangibles) เป็นการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่สนับสนุนการบริการ อย่างไรก็ตาม โมเดล SERVQUAL มีความสำคัญกับการประเมินคุณภาพบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งอาจแตกต่างจากการประเมินคุณภาพบริการที่องค์กรคาดหวังหรือคิดว่าได้ให้บริการไปแล้วจริง ๆ ดังนั้น การประเมินจากมุมมองของลูกค้าจะช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการให้ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

งานการเงิน ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีภารกิจในการให้บริการด้านการรับชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ

นักศึกษาโดยตรง บุคลากรในหน่วยงานจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพของการให้บริการ เนื่องจากส่งผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการและลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น จึงมีความจำเป็นในการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ ดังนั้น การศึกษานี้ จึงมุ่งเน้นเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในบริบทของนักศึกษา ซึ่งถือเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีลักษณะเฉพาะในด้านพฤติกรรมทางเลือกบริการ ทั้งนี้ เนื่องจากนักศึกษาไม่ได้ให้ความสำคัญเฉพาะเพียงด้านคุณภาพของการเรียนการสอนเท่านั้น หากแต่ยังคาดหวังการได้รับบริการสนับสนุนในด้านอื่น ๆ อย่างรอบด้าน อาทิ การให้ข้อมูล การให้คำปรึกษา และการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ และส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในภาพรวมของการศึกษาในสถาบัน

### กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและงานวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาของผู้ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
4. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  จากประชากรทั้งหมด 1,947 คน คำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 332 คน อย่างไรก็ตาม ได้รับแบบสอบถามที่ตอบกลับสมบูรณ์จำนวน 498 ชุด จึงนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวิจัย

2. การศึกษารูปนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) เพื่อรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ เป็นคำถามแบบปลายปิดในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับการรับรู้ของผู้ตอบต่อคุณภาพด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นคำถามแบบปลายปิดในลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการได้รับบริการ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) สำหรับให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่อาจไม่ครอบคลุมในคำถามก่อนหน้า

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ (Validity) ดำเนินการโดยนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน เพื่อประเมินความสอดคล้องของเนื้อหาและข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ผลการประเมินพบว่า ค่า IOC อยู่ในช่วง 0.50–1.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำข้อคำถามมาใช้ได้ (Turner & Carlson, 2003) จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน และประเมินความเที่ยง (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าค่าความเที่ยงของแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการให้บริการอยู่ในช่วง 0.914–0.972 และความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.976 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง เหมาะสมต่อการนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

#### 4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณภาพการให้บริการงานการเงิน และความพึงพอใจ

4.2. วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานการเงิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้สถิติ t-test (Independent Samples Test) เพื่อทดสอบความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอิสระ 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะดำเนินการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานการเงินที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อพิจารณาว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านใดมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### ผลการวิจัย

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 74.90 มีอายุ 19 – 20 ปี จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 45.58 ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 63.05 อยู่ในสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 30.72 มีความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ 1- 2 ครั้ง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 37.35 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล (n = 498)

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	373	74.90
	หญิง	125	25.10
อายุ	17 – 18 ปี	41	8.24
	19 – 20 ปี	227	45.58
	21 – 22 ปี	177	35.54
	23 ขึ้นไป	53	10.64
ระดับการศึกษา	นักศึกษาปริญญาตรีปีที่ 1	314	63.05
	นักศึกษาปริญญาตรีปีที่ 2	55	11.04
	นักศึกษาปริญญาตรีปีที่ 3	88	17.67
	นักศึกษาปริญญาตรีปีที่ 4	41	8.24

สาขาวิชา	สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า	57	11.45
	สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล	153	30.72
	สาขาวิชาวิศวกรรมแมคคาทรอนิกส์	47	9.44
	สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา	27	5.42
	สาขาวิชาอัญมณีรังสรรค์	8	1.61
	สาขาวิชาวิศวกรรมการผลิตเครื่องประดับ	5	1.00
	สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ	67	13.45
	สาขาวิชาวิศวกรรมการไฟฟ้าสื่อสารและระบบอัจฉริยะ	11	2.21
	สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องมือและแม่พิมพ์	36	7.23
	สาขาวิชาวิศวกรรมเทคโนโลยีนิวเคลียร์เพื่อความยั่งยืน	22	4.42
	สาขาวิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม	5	1.00
	สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์	60	12.05

ตารางที่ 1 (ต่อ)

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความถี่ในการใช้บริการ	เป็นประจำทุกสัปดาห์	115	23.09
	เดือนละ 1- 2 ครั้ง	186	37.35
	มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	36	7.23
	3-4 เดือน ต่อครั้ง	161	32.33

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานการเงิน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานการเงิน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.05$ , S.D. = 0.808) เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 4.17$ , S.D. = 0.802) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{x} = 4.04$ , S.D. = 0.892) การตอบสนองต่อผู้บริการ ( $\bar{x} = 4.04$ , S.D. = 0.887) การเอาใจใส่ผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 4.03$ , S.D. = 0.902) และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{x} = 3.95$ , S.D. = 0.841) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้คุณภาพการให้บริการ (n = 489)

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.95	0.841	มาก	4
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.04	0.892	มาก	2
การตอบสนองต่อผู้บริการ	4.04	0.887	มาก	2
การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.17	0.802	มาก	1
การเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.03	0.902	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.808</b>	<b>มาก</b>	

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.03$ , S.D. = 0.879) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจในการรับบริการที่ตรงตามความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ( $\bar{x} = 4.07$ , S.D. = 0.937) ความพึงพอใจในการรับบริการที่เป็นประโยชน์ ( $\bar{x} = 4.05$ , S.D. = 0.925) ความพึงพอใจในการรับบริการโดยภาพรวม ( $\bar{x} = 4.05$ , S.D. = 0.935) ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.04$ , S.D. = 0.942) และความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 4.02$ , S.D. = 0.938) ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษา (n = 489)

ความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.04	0.942	มาก	3
ท่านมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย	4.02	0.938	มาก	5
ท่านมีความพึงพอใจในระยะเวลาการให้บริการ	4.03	0.952	มาก	4
ท่านมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	0.972	มาก	
ท่านมีความพึงพอใจในการรับบริการที่ตรงตามความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.07	0.937	มาก	1
ท่านมีความพึงพอใจในการรับบริการที่เป็นประโยชน์	4.05	0.925	มาก	2
ท่านมีความพึงพอใจในการรับบริการโดยภาพรวม	4.05	0.935	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.879</b>	<b>มาก</b>	

### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้สถิติ t-test (Independent Samples Test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามเพศไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชา และความถี่ในการใช้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามที่แสดงในตารางที่ 4, 6, 8 และ 10 จากนั้นได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบเป็นดังนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความแตกต่างของอายุที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า นักศึกษาที่มีอายุอยู่ในช่วงต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้ นักศึกษาที่มีอายุระหว่าง 19-20 ปี มีระดับความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาที่มีอายุระหว่าง 21-22 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีระดับความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาที่มีอายุ 23 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 5

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มีระดับความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังตารางที่ 7

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความแตกต่างของสาขาวิชาของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า นักศึกษาจากสาขาวิชาต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถจำแนกได้ดังนี้ นักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้ามีระดับความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาในสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมากกว่าสาขาวิชาวิศวกรรมเทคโนโลยีนิวเคลียร์เพื่อความยั่งยืนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 นักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกลมีความพึงพอใจน้อยกว่าสาขาวิชาวิศวกรรมเมคคาทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แต่มากกว่าสาขาวิชาวิศวกรรมเทคโนโลยีนิวเคลียร์เพื่อความยั่งยืนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 เช่นเดียวกับนักศึกษาจากสาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สาขาวิชาอัญมณีรังสรรค์ สาขาวิชาวิศวกรรมการผลิตเครื่องประดับ สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม และสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องมือและแม่พิมพ์ ซึ่งล้วนมีระดับความพึงพอใจมากกว่าสาขาวิชาวิศวกรรมเทคโนโลยีนิวเคลียร์เพื่อความยั่งยืนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในส่วนของสาขาวิชาวิศวกรรมการไฟฟ้าสื่อสารและระบบอัจฉริยะ พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่าสาขาวิชาวิศวกรรมเทคโนโลยีนิวเคลียร์เพื่อความยั่งยืนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ขณะที่นักศึกษาจากสาขาวิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม และสาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ก็มีความพึงพอใจมากกว่าสาขาวิชาวิศวกรรมเทคโนโลยีนิวเคลียร์เพื่อความยั่งยืน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ดังตารางที่ 9

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความแตกต่างของความถี่ในการใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่าความถี่ในการใช้บริการมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้ นักศึกษาที่ใช้บริการเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีระดับความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาที่ใช้บริการในความถี่ 3-4 เดือนต่อครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เช่นเดียวกับนักศึกษาที่ใช้บริการในความถี่เดือนละ 1-2 ครั้ง ซึ่งมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการ 3-4 เดือนต่อครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับเดียวกัน ดังตารางที่ 11

**ตารางที่ 4** ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา กับปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามอายุ (n = 489)

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	8.551	3	2.850	3.743	0.011**
	ภายในกลุ่ม	376.130	494	0.761		
	รวม	384.680	497			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ตารางที่ 5** ความแตกต่างของอายุที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา (n = 489)

อายุ	$\bar{x}$	17-18 ปี	19-20 ปี	21-22 ปี	23 ปีขึ้นไป
17-18 ปี	4.20	-	0.060	0.297	0.353
			0.683	0.050	0.052
19-20 ปี	4.14		-	0.237	0.293
				(0.007**)	(0.028*)
21-22 ปี	3.90			-	0.056
					0.681
23 ปีขึ้นไป	3.85				-

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 6** ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา กับปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 489)

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	10.071	3	3.357	4.427	0.004**
	ภายในกลุ่ม	374.609	494	0.758		
	รวม	384.680	497			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ตารางที่ 7** ความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา (n = 489)

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ปริญญาตรีปี 1	ปริญญาตรีปี 2	ปริญญาตรีปี 3	ปริญญาตรีปี 4
ปริญญาตรีปี 1	4.12	-	0.082	0.28443	0.41017
			0.519	(0.007**)	(0.005**)
ปริญญาตรีปี 2	4.04		-	0.202	0.328
				0.177	0.069
ปริญญาตรีปี 3	3.84			-	0.126
					0.445
ปริญญาตรีปีที่ 4	3.71				-

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ตารางที่ 8** ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา กับปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามสาขาวิชา

(n = 489)

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	26.366	11.000	2.397	3.251	0.000**
	ภายในกลุ่ม	358.315	486.000	0.737		
	รวม	384.680	497.000			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 9 ความแตกต่างของสาขาวิชาที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 489)

สาขาวิชา	$\bar{X}$	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	4.20	-	.299 (0.025*)	-.050 .768	.177 .378	.098 .764	-.332 .408	.065 .675	.126 .656	.165 .368	1.050 (0.000**)	.202 .615	.055 .731
2	3.90		-	-.349 (0.015**)	-.122 .498	-.201 .519	-.630 .107	-.234 .064	-.173 .520	-.134 .400	.752 (0.000**)	-.097 .804	-.244 .063
3	4.25			-	.227 .274	.148 .653	-.282 .486	.115 .482	.176 .541	.215 .259	1.100 (0.000**)	.252 .533	.105 .532
4	4.02				-	-.079 .818	-.509 .224	-.112 .567	-.051 .868	-.012 .955	.873 (0.000**)	.025 .953	-.123 .538
5	4.10					-	-.429 .381	-.033 .919	.028 .943	.067 .842	.953 (0.007**)	.104 .832	-.043 .894
6	4.53						-	.397 .320	.458 .324	.496 .226	1.382 (0.001**)	.533 .327	.386 .334
7	4.14							-	.061 .827	.100 .574	.985 (0.000**)	.137 .731	-.010 .946
8	4.08								-	.039 .896	.924 (0.004**)	.076 .870	-.071 .800
9	4.04									-	.886 (0.000**)	.037 .928	-.110 .543
10	3.15										-	-.848 (0.047*)	-.996 (0.000**)
11	4.00											-	-.147
12	4.15												.713

หมายเหตุ 1 = สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า, 2 = สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล, 3 สาขาวิชาวิศวกรรมเมคคาทรอนิกส์, 4 = สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, 5 = สาขาวิชาอัญมณีรังสรรค์, 6 = สาขาวิชาวิศวกรรมการผลิตเครื่องประดับ,  
7 = สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม, 8 = สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสารและระบบอัจฉริยะ, 9 = สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องมือและแม่พิมพ์, 10 = สาขาวิชาวิศวกรรมเทคโนโลยีบัณฑิตกรรมเพื่อความยั่งยืน,  
11 = สาขาวิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม, 12 = สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 10** ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา กับปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ (n = 489)

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	16.858	3.000	5.619	7.547	0.000**
	ภายในกลุ่ม	367.822	494.000	0.745		
	รวม	384.680	497.000			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ตารางที่ 11** ความแตกต่างของความถี่ในการใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา (n = 489)

ความถี่ในการใช้บริการ	$\bar{X}$	เป็นประจำทุกสัปดาห์	เดือนละ 1-2 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	3-4 เดือนต่อครั้ง
เป็นประจำทุกสัปดาห์	4.20	-	0.056	0.189	0.43271
เดือนละ 1-2 ครั้ง	4.15		0.585	0.252	(0.000*)
มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	4.01			0.397	0.37677
				-	(0.000*)
3-4 เดือนต่อครั้ง	3.77				0.244
					0.126
					-

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานการเงินที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**

จากการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการให้บริการของงานการเงินที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ใน 4 ด้าน ได้แก่ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\beta = 0.336$ ) การเอาใจใส่ผู้รับบริการ ( $\beta = 0.314$ ) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\beta = 0.176$ ) และการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\beta = 0.137$ ) ตามลำดับ ในขณะที่ ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการบริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p = 0.299$ )

ผลการวิเคราะห์การถดถอยแสดงให้เห็นว่า  $R = 0.944$ ,  $R^2 = 0.891$ , และ Adjusted  $R^2 = 0.889$  ซึ่งแสดงว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษามากถึง 89.1% ในด้านของ

Multicollinearity พบว่าไม่พบปัญหาในทุกตัวแปรเนื่องจากค่า Tolerance และ VIF อยู่ในระดับที่เหมาะสมตามที่แสดงในตารางที่ 12

**ตารางที่ 12** ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ของอิทธิพลการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานการเงินที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	B	Std. Error	Beta	t	P-value	Multicollinearity	
						Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	-0.060	0.072		-0.822	0.411		
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.185	0.031	0.176	6.053	0.000**	0.262	3.822
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	0.037	0.035	0.037	1.040	0.299	0.172	5.812
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.334	0.043	0.336	7.798	.0000**	0.120	8.356
การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	0.151	0.037	0.137	4.070	0.000**	0.195	5.120
การเอาใจใส่ผู้รับบริการ	0.306	0.036	0.314	8.601	0.000**	0.167	5.981

R = 0.944   R<sup>2</sup> = 0.891   Adj<sup>2</sup> = 0.889   Std. Error of the Estimate = 0.23326  
Durbin-Watson = 2.090

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องอิทธิพลการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานการเงินที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 74.90) อายุ 19–20 ปี (ร้อยละ 45.58) ศึกษาในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 63.05) สังกัดสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล (ร้อยละ 30.72) และมีความถี่ในการใช้บริการเดือนละ 1–2 ครั้ง (ร้อยละ 37.35) โดยการรับรู้คุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ครอบคลุมทั้งด้านการสร้างความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การเอาใจใส่ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ขณะเดียวกัน ระดับความพึงพอใจโดยรวมของนักศึกษาก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งในแง่ของความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นประโยชน์ เข้าใจง่าย และการบริการของเจ้าหน้าที่ที่ตรงต่อความต้องการ จากการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชา และความถี่ในการใช้บริการ มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยนักศึกษาที่มีอายุระหว่าง 19–20 ปี และนักศึกษาชั้นปีที่ 1

มีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ขณะเดียวกัน นักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า สาขาวิชา  
เมคคาทรอนิกส์ และสาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มีระดับความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรม  
เทคโนโลยีนิวเคลียร์เพื่อความยั่งยืน ซึ่งมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดในกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา อีกทั้ง  
นักศึกษาที่ใช้บริการด้านการเงินเป็นประจำทุกสัปดาห์ หรือเดือนละ 1–2 ครั้ง มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ใช้  
บริการเพียง 3–4 เดือนต่อครั้ง สะท้อนให้เห็นว่าประสบการณ์การใช้บริการบ่อยครั้งอาจส่งผลต่อการรับรู้  
คุณภาพและระดับความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ ผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานการเงินทำให้  
นักศึกษาได้รับประสบการณ์ที่ดีมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความความพึงพอใจในการใช้บริการ เนื่องจาก  
นักศึกษามีความพึงพอใจในการรับบริการที่ตรงตามความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) และ  
รับรู้ว่าการรับบริการนั้นเป็นประโยชน์ต่อตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิรติ บันดาลสิน (2558) ที่ระบุว่า  
การรับรู้บริการนั้นหากลูกค้ามีประสบการณ์ที่ดีต่อการบริการจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การ  
รับรู้ของลูกค้าจึงเป็นส่วน สำคัญในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ตอบสนองความ  
ต้องการของลูกค้าในทุกด้าน อีกทั้ง การรับรู้คุณค่าในการให้บริการยังส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค  
ด้วยเช่นกัน (วรกมลวรรณ รักษา, 2565) นอกจากนี้ การบริการที่มีคุณภาพและการให้บริการตามที่  
ผู้รับบริการคาดหวังส่งผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (พิมพ์ชนก อรรถวิเวก, 2562 อ้างถึงใน ณิชริดา  
แสงงาม, 2565) อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินมีอิทธิพลต่อความพึง  
พอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยคุณภาพการ  
ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ 1) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ เนื่องจากการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ได้มีการแบ่งส่วนงานในการให้บริการได้ดี เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ  
แก่ผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่จะตอบสนองหรือแจ้งลำดับ  
การรับบริการทันที รวมทั้ง ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจ่ายเงินแก่นักศึกษาอย่างถูกต้องชัดเจน 2) การเอาใจใส่  
ผู้รับบริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย และการให้เกียรตินักศึกษาเห็นว่า  
นักศึกษาคือบุคคลสำคัญ รวมถึง การเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา และแนะนำแก่นักศึกษา 3) ความเป็น  
รูปธรรมของการบริการ เนื่องจากการอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการมีความเหมาะสมและทันสมัย  
สภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความเหมาะสม สะอาดสามารถรองรับผู้รับบริการได้เพียงพอ และเจ้าหน้าที่  
ให้บริการแก่นักศึกษา มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสและอัธยาศัยดี และสุดท้าย 4) การสร้างความมั่นใจแก่  
ผู้รับบริการ เนื่องจากการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงินไม่รับสินบน ไม่เปิดเผยข้อมูลนี้  
นักศึกษารายหนึ่งรายใดให้นักศึกษารายอื่นทราบ รวมไปถึง ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ที่มีความ  
เหมาะสมกับงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2564) และ บุศริน เหลืองภัทรวงศ์  
(2565) และ ภัทรวี อ้อมชมพู (2566) พบว่า คุณภาพของการให้บริการในแต่ละด้านเกิดจากความคาดหวัง  
ของผู้ใช้บริการว่าจะได้รับการบริการที่ดีเลิศ อันประกอบไปด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ  
ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ รวมถึง  
การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ดังนั้น หากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการตามที่  
คาดหวังไว้ก็เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจและประเมิน

ความพึงพอใจออกมาในทิศทางที่ดี ในขณะที่ การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของ ศิริรักษ์ ภูทธิธัญ และกฤษญา มุฮัมหมัด (2563) ที่พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการศึกษาที่พบว่าองค์ประกอบด้านการตอบสนองและการเอาใจใส่ผู้รับบริการมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการงานการเงิน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ดังนั้น ควรนำผลลัพธ์จากการศึกษานี้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและปรับปรุงการบริหารจัดการงานบริการอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร การให้ข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วน และการสร้างประสบการณ์บริการที่เอื้อให้เกิดความรู้สึกได้รับความใส่ใจและเข้าใจในความต้องการของนักศึกษา นอกจากนี้ ควรมีการจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการให้มีความชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในระยะยาว ทั้งนี้ ผลการศึกษาในครั้งนี้นี้ยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรด้านการบริการ ตลอดจนเป็นข้อมูลสนับสนุนการกำหนดนโยบายในระดับคณะและมหาวิทยาลัย เพื่อยกระดับคุณภาพบริการให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของนักศึกษาได้อย่างแท้จริง

### เอกสารอ้างอิง

กิริติ บันดาลสิน. (2558). การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้า  
ธนาคารออมสินสาขาสถาบันการขาดาเนิน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
ศิลปากร).

จรียา แยมสาราญ. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจในการซื้อซ้ำเสื้อผ้าผ่านร้านค้าบน  
สื่อสังคมออนไลน์ (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล).

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์  
ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

ชิดชนก อุดแก้ว. (2562). คุณภาพการให้บริการ และองค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ  
ของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 (วิทยานิพนธ์  
ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต).

ณัฐธิดา แสงงาม. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคใต้ของนักท่องเที่ยว  
ที่เดินทางด้วยตนเอง กลุ่มเจนเอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (สารนิพนธ์ปริญญา  
การจัดการมหาบัณฑิต).

- บุศริน เหลืองภัทรวงศ์. (2565). การศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการยางรถยนต์ (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- พิมพ์ชนก อรรถวิเวก. (2562). การศึกษาคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- ภัทร์วี อ้อมชมภู. (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- วรกมลวรรณ รักษา. (2565). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการรับรู้คุณค่าของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสระว่ายน้ำสุนัขในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- ศิริรักษ์ ภูทธิธัญ, และกฤษฎา มุฮัมหมัด. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต).
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control* (10th ed.). Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Turner, R. C., & Carlson, L. (2003). Indexes of item-objective congruence for multidimensional items. *International Journal of Testing*, 3(2), 163–171.