

A Study of Service Recipients' Satisfaction with the Administrative Services of the Council Affairs Department, Chaiyaphum Rajabhat University

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ

งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

Niradchara Onsuwan ^{1,*} and Waraporn Lertkampung²

นิรฉัตร อ่อนสุวรรณ^{1,*} และ วรพรรณ เลิศขามป้อม²

¹University Council Affairs Division, Central Division, Office of the President, Chaiyaphum Rajabhat University

²Office of Academic Promotion and Lifelong Learning, Chaiyaphum Rajabhat University

¹งานกิจการสภามหาวิทยาลัย กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

²สำนักส่งเสริมวิชาการและจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิต มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

Article Info

Article history:

Received: September 5th, 2025

Revised: October 7th, 2025

Accepted: October 9th, 2025

Published: December 31st, 2025

Keywords:

Satisfaction,

Service User,

Office of the President

Corresponding Author:

Arunee Prabpayak

Central Division, Office of the

President, Chaiyaphum Rajabhat

University

*Email:arunee141214@gmail.com

ABSTRACT

This research has the following objectives: 1. To study the level of satisfaction of service recipients towards the administrative services of the Council Affairs Department of Chaiyaphum Rajabhat University. 2. To compare the satisfaction of service recipients towards the administrative services and council affairs of Chaiyaphum Rajabhat University. Academic staff and support staff, sample size was found using the Krejcie & Morgan formula, totaling 186 people. The instrument used was a questionnaire. The statistics used were percentage, mean, t-test, standard deviation, F-test. The research results found that 1) The study of the satisfaction of service recipients towards the administrative services, the council affairs of Chaiyaphum Rajabhat University, in general, is at a high level. 2) Comparison results of the opinions of academic personnel and support personnel at Chaiyaphum Rajabhat University. Regarding the study of service recipients' satisfaction with the administrative services and council affairs of Chaiyaphum Rajabhat University Categorized by gender, age and type of personnel, overall there were significant differences at the statistical level of .05. Moreover, the feedback from service recipients focused on improving the service of the staff to be gentle, clear, and provide accurate and consistent information. This includes improving service processes and procedures to be more efficient, such as communicating clear information, improving facilities, and providing services during more comprehensive hours.

This is an open access article under
the CC BY-NC-SA license.



คำสำคัญ:

ความพึงพอใจ,
ผู้ให้บริการ,
สำนักงานอธิการบดี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสมาคมมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสมาคมมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน หาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรเครซีและมอร์แกน จำนวน 186 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามสถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสถิติ t-test ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F-test ผลการวิจัยพบว่า 1) การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสมาคมมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการงานกิจการสมาคมมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามเพศ อายุ และประเภทบุคลากร โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้พบว่าข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเน้นการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความอ่อนโยน ชัดเจน และให้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจน การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก และการเปิดให้บริการในช่วงเวลาที่ครอบคลุมขึ้น

1. บทนำ (Introduction)

การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ในโลกปัจจุบันที่เป็นยุคแห่งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลายทำให้การทำงานในทุกองค์กรต้องปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง ทุกส่วนองค์กรต่าง มุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานสามารถตอบสนองตามความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานขององค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว การมุ่งมั่นไปที่ผู้ให้บริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศได้ เพราะผู้ให้บริการจะเป็นผู้ตัดสินว่าบริการเหล่านั้นมีคุณภาพหรือไม่ ดังนั้นองค์กรจึงต้องกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสร้างความพึงพอใจรวมทั้งสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ (Chumaphai, 2021 : 103)

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกและอารมณ์ส่วนตัวเฉพาะบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ได้รับ บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความคาดหวังต่อสิ่งที่ตนต้องการจะได้รับ โดยความพึงพอใจสามารถประเมินค่าหรือ วัดระดับ

ได้ ซึ่งความพึงพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ต่อเนื่องตามบริบท และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (Prakobsombut, 2023) แนวทางหนึ่งในการประเมินคุณภาพงานบริการ คือ การพิจารณาความพึงพอใจในสิ่งที่ ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจต่อบริการมีองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง คือ การรับรู้ถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการนำเสนอโดยการแสดงออก ต่าง ๆ ในกระบวนการบริการและผู้รับบริการประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการเหมาะสมมาก น้อยเพียงใดในเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตาม บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่ามีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ ฯลฯ การรับรู้ในเรื่องเหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการ ประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ (Mary Anusorn School, 2016)

งานกิจการสภามหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นหน่วยงานสังกัด กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ซึ่งสภามหาวิทยาลัย เป็นคณะบุคคลคณะหนึ่งในมหาวิทยาลัย จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ กฎหมาย ระเบียบ หรือตราสารที่จัดตั้งสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ โดยสภามหาวิทยาลัยแต่ละแห่งจะมีองค์ประกอบ และบทบาทหน้าที่แตกต่างกันตามที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ กฎหมาย ระเบียบ หรือตราสารจัดตั้งสถาบัน โดยทั่วไปสภามหาวิทยาลัยจะมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย วางระเบียบข้อบังคับ การพิจารณาจัดตั้งยุบเลิกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย การพิจารณาให้ความเห็นชอบหลักสูตร การอนุมัติปริญญา การแต่งตั้งถอดถอนอธิการบดี รองอธิการบดี และผู้บริหาร และภารกิจอื่น ๆ ตามที่มีกฎหมาย หรือระเบียบกำหนดไว้

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น จึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภามหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เพื่อได้ทราบ ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ความต้องการของผู้ใช้บริการ และนำ ข้อมูลที่ได้มาแก้ไข พัฒนา ปรับปรุงการบริการในด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ และสามารถวางแผนพัฒนาการบริการภายในงานกิจการสภามหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์งานวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภามหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภามหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

3. กรอบแนวคิดงานวิจัย (Conceptual Framework)

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานธุรการ งานกิจการสภามหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ งานวิจัยนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

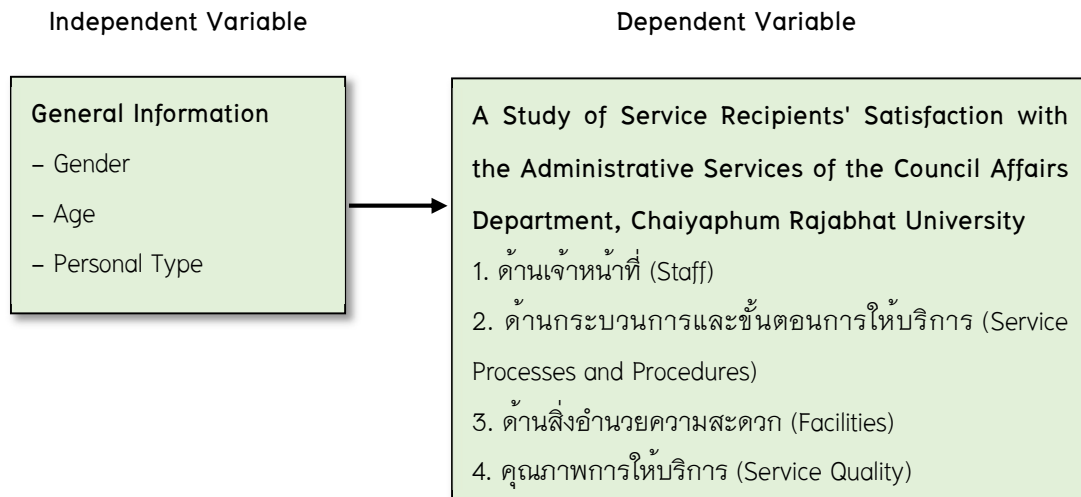


Figure 1. Research Conceptual Framework.

4. การทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Literature Review)

4.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย Chaplin (1968, as cited in Kaewsirikomon, 2007 : 6) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการให้บริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ คือ บุคคลที่เข้ามาติดต่อประสานงาน เพื่อการดำเนินงานอย่างใด อย่างหนึ่งของบุคคลนั้นๆ

4.2 ความหมายของความพึงพอใจ

Wolman (1973 : 384, as cited in Rujiworachot, 2020 : 6) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

Vroom (1964, : 99, as cited in Rujiworachot, 2020 : 7) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถชี้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

Morse (1953, as cited in Rujiworachot, 2020 : 7) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิด ความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพอใจ

Shelly (1975, as cited in Jansuwan, 2012 : 11) ได้ให้ความหมายที่แตกต่างออกไปว่า ความรู้สึกพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ซับซ้อนสองแบบของมนุษย์ มีทั้งความรู้สึกด้านบวกและความรู้สึกด้านลบ ความรู้สึกในเชิงบวกของมนุษย์เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้มีความสุขอาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน ซึ่งความสัมพันธ์นี้ก่อให้เกิดระบบความรู้สึกพึงพอใจ โดยความรู้สึกพึง

พอใจของแต่ละบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อคนคนนั้น มีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ เมื่อจุดมุ่งหมายหรือสิ่งที่เขาต้องการบรรลุจุดหมายในระดับใดระดับหนึ่ง ยิ่งถ้าสามารถบรรลุจุดหมายที่เขาวางไว้ได้ในระดับสูง ความรู้สึกทางบวก ก็จะมีมาก และก็ให้เกิดความสุขในทางตรงกันข้ามหากการตอบสนองต่อการบรรลุจุดหมายนั้นเป็นไปใน ทิศทางลบ ความรู้สึกทางลบก็จะเพิ่มเข้ามา และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในที่สุด

Rujiworachot (2020 : 7) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

Namlin (2018) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละคน ทั้งด้านบวกและด้านลบต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ได้ประสบพบเจอ โดยความรู้สึกดังกล่าวจะเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบ กับประสบการณ์เดิมหรือความคาดหวัง จนเกิดเป็นความรู้สึกต่าง ๆ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตาม ค่านิยม ประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจในพื้นฐานของเรื่องนั้น ๆ ความพึงพอใจจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถชักจูงให้บุคคลนั้นเกิดเจตคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เขาได้ประสบพบเจอ

4.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Dubrin (1992 : 228–230, as cited in Yensuk, 2018 : 61) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจที่ถูกพิจารณาว่าเป็นความคาดหวังต่ำสุด ถ้าความโดดเด่นกว่าความคาดหวังขั้นตํานั้นเราเรียกว่าความยินดี (Delight) ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 4 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจขั้นพื้นฐาน (Basic Needs Satisfied) ได้รับการดูแลและปฏิบัติ ขั้นพื้นฐาน (Common Treatment)

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่ได้รับการความคาดหวัง (Expectation Satisfied) ได้รับการดูแล และปฏิบัติอย่างเป็นมิตร (Friendly Services)

ระดับที่ 3 ความพึงพอใจพิเศษ (Extra Satisfaction) ได้รับการปฏิบัติและดูแลเป็นอย่างดี อย่างซาบซึ้ง (True Appreciation)

ระดับที่ 4 ความปิติยินดี (Customer Delight) ได้รับการดูแลและปฏิบัติเป็นอย่างดีเหนือ ความคาดหวัง (World Class Experience)

Korman (1977, as cited in Yensuk, 2018 : 61) นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่ อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานและได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfilment Theory) กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2) ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference–Group Theory) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ใน ทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงานของตน

5. วิธีดำเนินงานวิจัย (Research Methodology)

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 378 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ กำหนดขนาดโดยใช้ตารางเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 186 คน

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมด้วยตนเองให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 186 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามมีตัวเลือกตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อสร้างแบบสอบถามการวิจัยเรียบร้อยแล้ว ได้หาคุณภาพเครื่องมือการวิจัยโดยการนำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน พิจารณาคัดเลือกข้อความที่เหมาะสมและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.80 ถึง 1.00 และความเชื่อมั่นมีค่าเท่ากับ 0.93 จากนั้นไปใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอนหนังสือรับรองจากสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ถึงหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เพื่อขอเข้าเก็บข้อมูล ซึ่งได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน และนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ถึงหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามไป 186 ชุด ได้กลับคืนมา 186 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายด้านและรายข้อ และค่าสถิติ t – test โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายเป็นช่วงคะแนน

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. วิเคราะห์สถิติเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการศึกษาศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยใช้การทดสอบ F – test เมื่อพบความแตกต่างแล้วทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe')

6. ผลการวิจัย (Results)

การศึกษา เรื่อง การศึกษาศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 186 คน ได้นำเสนอผล การวิเคราะห์ และตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ ดังนี้

6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ และประเภทบุคลากร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 85.5 และรองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 14.5 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ 30 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 82.3 และอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ น้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.4 ประเภทบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ สายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 71.5 และรองลงมา คือ สายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 28.5

6.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

Table 1. Mean and Standard Deviation of the Study of Satisfaction of Service Recipients towards Administrative Services, Council Affairs, Chaiyaphum Rajabhat University, overall.

Customer Satisfaction	Level of Opinion		Interpretation
	$\bar{x}$	S.D.	
1. Staff	3.91	.37	High
2. Service Procedures	3.91	.45	High
3. Facilities	3.88	.42	High
4. Service Quality	3.70	.41	High
Overall	3.85	.25	High

จาก Table 1. พบว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = .25) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .45) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .37) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = .42) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ คุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = .41)

Table 2. Mean and Standard Deviation of the Study of Satisfaction of Service Recipients towards Administrative Services, Council Affairs, Chaiyaphum Rajabhat University, Staff Side

Staff	Level of Opinion		Interpretation
	$\bar{X}$	S.D.	
1. Service providers are friendly, cheerful, and communicate with words and tone that convey kindness and goodwill.	3.99	.42	High
2. Service providers are attentive, enthusiastic, and ready to provide assistance.	3.99	.59	High
3. Service providers have the knowledge and competence to deliver services, such as answering questions, clarifying issues, giving advice, and solving problems accurately and reliably.	3.92	.55	High
4. The service delivery is consistent with the service standards.	3.84	.52	High
5. Service providers are appropriately dressed and display a polite and professional demeanor.	3.82	.53	High
Overall	3.91	.37	High

จาก Table 2. พบว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .374) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = .59) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่ แสดงถึงความ เป็นกัลยาณมิตร ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = .42) และผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือได้อย่างถูกต้องและ น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = .55) และข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = .53)

Table 3. Mean and Standard Deviation of the Study of Satisfaction of Service Recipients towards Administrative Services, Council Affairs, Chaiyaphum Rajabhat University, in Terms of Service Procedures.

Service Procedures	Level of Opinion		Interpretation
	$\bar{x}$	S.D.	
1. The service procedures are not complicated, and the service duration is appropriate and prompt.	3.99	.56	High
2. Service personnel possess the knowledge and competence to provide services, such as answering questions, clarifying issues, giving advice, and solving problems accurately.	3.83	.55	High
3. Explanations, clarifications, and guidance on service procedures are clear.	3.91	.59	High
4. The service processes are clearly defined.	3.93	.62	High
5. The service is convenient, prompt, and accurate.	3.86	.62	High
Overall	3.91	.45	High

Table 4. Mean and Standard Deviation of the Study of Satisfaction of Service Recipients towards Administrative Services, Council Affairs, Chaiyaphum Rajabhat University, in Terms of Facilities.

Facilities	Level of Opinion		Interpretation
	$\bar{x}$	S.D.	
1. There are multiple service channels available, such as telephone, website, Facebook, LINE, etc.	3.97	.60	High
2. The service area is clean and well organized.	3.90	.67	High
3. The office has a pleasant environment and is free from noise disturbances.	3.80	.55	High
4. Service signs and public information notices are clear and easy to understand.	3.83	.53	High
5. The office is convenient to enter and exit and easily accessible.	3.90	.55	High
Overall	3.88	.42	High

จาก Table 3. พบว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการ
สภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = .45) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม รวดเร็ว ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = .56) รองลงมา คือ การให้บริการของงานชัดเจน ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = .62) และมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = .59) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = .55)

จาก Table 4. พบว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = .42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = .60) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = .67) และสำนักงานเข้า-ออกได้สะดวก เข้าถึงง่าย ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = .55) และสำนักงานมีบรรยากาศดี ไม่มีเสียงรบกวน ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = .55)

Table 5. Mean and Standard Deviation of the Study of Satisfaction of Service Recipients towards Administrative Services, Council Affairs, Chaiyaphum Rajabhat University, in Terms of Service Quality.

Service Quality	Level of Opinion		Interpretation
	$\bar{x}$	S.D.	
1. The information provided was complete and accurate.	3.76	.51	High
2. Information was accessible through multiple and convenient channels.	3.66	.54	High
3. The service was provided according to the scheduled timeframe.	3.70	.52	High
4. The service was delivered in a timely manner.	3.70	.51	High
5. Laboratory staff were available to provide assistance throughout the service period.	3.66	.53	High
Overall	3.70	.41	High

จาก Table 5. พบว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$, S.D. = .41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมูลที่ได้รับครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = .51) รองลงมา คือ การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 3.70$, S.D. = .52) และได้รับการทันต่อเวลา ($\bar{x} = 3.70$, S.D. = .51) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ห้องปฏิบัติการมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือตลอดเวลาที่รับบริการ ($\bar{x} = 3.66$, S.D. = .53)

6.3 เปรียบเทียบระดับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการ สภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

Table 6. Showing the Comparative Results of the Level of Satisfaction of Service Recipients towards Administrative Services, Council Affairs, Chaiyaphum Rajabhat University, Classified by Gender.

Satisfaction of Service Recipients	Gender				t	p
	Male		Female			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. Staff	3.84	.38	3.92	.36	1.131	.260
2. Service Procedures	3.62	.40	3.95	.44	3.657	.000*
3. Facilities	3.56	.36	3.93	.40	4.491	.000*
4. Service Quality	3.64	.46	3.71	.41	.724	.470
Overall	3.67	.31	3.88	.22	4.357	.000*

*statistically significant at the .05 level

จาก Table 6. พบว่า แสดงให้เห็นว่าผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Table 7. Comparative Study of Satisfaction of Service Recipients towards Administrative Services, Council Affairs, Chaiyaphum Rajabhat University, in Terms of Staff, Classified by Age in Pairs.

Age	$\bar{x}$	Less than 30 years	30 – 45 years	More than 45 years
		3.8600	3.8810	4.1304
Less than 30 years	3.8600	–	.02105	.27043*
30 – 45 years	3.8810	–	–	.24939*
More than 45 years	4.1304	–	–	–

*Statistically significant at the .05 level

จาก Table 7. แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า มี

ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ มากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับ น้อยกว่า 30 ปี, มากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับ 30 – 45 ปี

Table 8. Comparative Study of Satisfaction of Service Recipients towards Administrative Services, Council Affairs, Chaiyaphum Rajabhat University, in Terms of Service Procedures, Classified by Age in Pairs.

Age	$\bar{x}$	Less than 30 years	30 – 45 years	More than 45 years
		3.5400	3.8758	4.2609
Less than 30 years	3.5400	–	.33582*	.72087*
30 – 45 years	3.8758	–	–	.38505*
More than 45 years	4.2609	–	–	–

*Statistically significant at the .05 level

จาก Table 8. แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ 30 – 45 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับ น้อยกว่า 30 ปี, มากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับ น้อยกว่า 30 ปี และ มากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับ 30 – 45 ปี

Table 9. Comparative Study of Satisfaction of Service Recipients towards Administrative Services, Council Affairs, Chaiyaphum Rajabhat University, in Terms of Facilities, Classified by Age in Pairs.

Age	$\bar{x}$	Less than 30 years	30 – 45 years	More than 45 years
		3.5400	3.8719	4.0870
Less than 30 years	3.5400	–	.33190*	.54696*
30 – 45 years	3.8719	–	–	.21506*
More than 45 years	4.0870	–	–	–

*Statistically significant at the .05 level

จาก Table 9. แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ 30 – 45 ปี มีความคิดเห็น

แตกต่างกันกับ น้อยกว่า 30 ปี, มากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับ น้อยกว่า 30 ปี และ มากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับ 30 – 45 ปี

Table 10. Showing the Results of the Comparison of the Level of Satisfaction of Service Recipients towards the Administrative Services and Council Affairs of Chaiyaphum Rajabhat University, Classified by Personnel Type.

Satisfaction of Service Recipients	Personnel Type				t	P
	Academic Staff		Support Staff			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. Staff	3.87	.34	3.93	.38	.916	.361
2. Service Procedures	3.66	.41	4.00	.43	4.899	.000*
3. Facilities	3.75	.43	3.93	.40	2.719	.007*
4. Service Quality	3.72	.49	3.69	.38	.554	.010
Overall	3.75	.26	3.89	.23	3.452	.001*

*Statistically significant at the .05 level

จาก Table 10. แสดงให้เห็นว่าผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามประเภทบุคลากร โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. สรุปผลการวิจัย (Conclusion)

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ คุณภาพการให้บริการ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามเพศ อายุ และประเภทบุคลากร โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเน้นการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความอ่อนโยน ชัดเจน และให้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจน การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก และการเปิดให้บริการในช่วงเวลาที่ครอบคลุมขึ้น

8. อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)

สภามหาวิทยาลัยมีอำนาจและหน้าที่ควบคุมดูแลกิจการทั่วไปของมหาวิทยาลัย กำหนดนโยบายและอนุมัติแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ออกกฎ ระเบียบ ประกาศและข้อบังคับของมหาวิทยาลัย กำกับมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริม สนับสนุนและแสวงหาวิธีการเพื่อพัฒนาความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัย โดยศึกษาวิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับ Phubunim (2015) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ นักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม โดยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ Panthawee (2017) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อยู่ในระดับอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็น เพราะสำนักงานคณบดีมีการบริหารจัดการภายในสำนักงานเป็นระบบการทำงานที่ชัดเจน มีสภาพแวดล้อมของการบริการและบรรยากาศที่น่าพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงผู้ให้บริการมีความพร้อมและกระตือรือร้นต่อการให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ งานกิจการสภา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามเพศ อายุ และประเภทบุคลากร โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ Phubunim (2015) จากการวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการ ของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่าทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ ปัจจัยด้านคุณภาพ การให้บริการ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของส านักงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ สอดคล้องกับ Wimonmuang (2019) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามลักษณะ ทางประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ กลุ่มสายการทำงาน และระยะเวลาในการติดต่อรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

9. ข้อเสนอแนะงานวิจัย (Recommendation)

1. ควรปรับปรุงระเบียบวิธีการศึกษาตามข้อเสนอแนะก่อนนำไปใช้ศึกษาขยายผลในเรื่อง เดียวกันนี้ให้ครบทุกหน่วยงาน ในสังกัดของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงองค์กรต่อไป
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของทุกหน่วยงาน ในสังกัดของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในทางบวกให้มากที่สุด

10. เอกสารอ้างอิง (References)

- Chaplin, J. P. (1968). *Dictionary of Psychology*. Dell Publishing.
- Chumaphai, P. (2021). Satisfaction and Expectations of Personnel from the Traffic and Security Section Services and General Service Section of the Building Division, Mahasarakham University. *Sarakham Journal*, 12(1), 101–116. (In Thai)
- Dubrin, A. J. (1992). *Human Relations*. Prentice–Hall.
- Jansuwan, W. (2012). *Satisfaction with the Services of Employees of Bank of Ayudhya Public Company Limited, Poolphol Branch, Phuket Province*. [Unpublished Master's thesis]. Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (In Thai)
- Kaewsirikomon, W. (2007). *Public Satisfaction with the Services Provided in Thung Khru District, Bangkok*. [Unpublished Master's thesis]. Burapha University. (In Thai)
- Korman, A. K. (1977). *Organizational Behavior*. Prentice–Hall.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>.
- Mary Anusorn School. (2016). *Satisfaction of Those Receiving Administrative Services, Academic Year 2016*. Administrative Department. (In Thai)
- Morse, H. C. (1953). *Satisfaction in the White–Collar Job*. University of Michigan.
- Namlin, T. (2018). *A study of Satisfaction with the Quality of Services Provided by the Mahasarakham University Academic Resources Center, Academic Year 2017*. [Unpublished Master's thesis]. Mahasarakham University. (In Thai)
- Panthawee, R. (2017). User Satisfaction with the Services of the Dean's Office, Faculty of Humanities and Social Sciences, Chiang Mai Rajabhat University. *Research Report*. Chiang Mai Rajabhat University. <http://cmruir.cmru.ac.th/handle/123456789/1110>. (In Thai)
- Phubunim, P. (2015). *Factors Influencing Student Satisfaction with the Services of the Academic Promotion and Registration Office, Maha Sarakham University*. [Unpublished Master's thesis]. Mahasarakham University. (In Thai)
- Prakobsombut, P. (2023). *User Satisfaction of the Electronic Approval–Permission System (e–PP) of the Industrial Estate Authority of Thailand*. [Unpublished Master's thesis]. Thammasat University. (In Thai)
- Rujiworachot, K. (2020). *Study of Satisfaction and Confidence of Service Recipients at the One Stop Service Center, Department of Health Service Support*. Bureau of Hospitals and Medical Practice, Department of Health Service Support, Ministry of Public Health. (In Thai)
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Hutchison Press.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. John Wiley and Sons.

- Wimonmuang, A. (2019). Satisfaction of Service Recipients Towards the Service of Personnel Work in Faculty of Architecture. *Research Report*. Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
<http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/3906>. (In Thai)
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavioral Service*. Reinhold.
- Yensuk, J. (2018). *Development of English Reading Comprehension Ability Through Group Process Teaching of Fifth Grade Students at Gabriel Upatham School*. [Unpublished Master's thesis]. Bansomdejchaopraya Rajabhat University. (In Thai)