

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ  
Student Satisfaction with Educational Services  
of Business Administration, Chaiyaphum Rajabhat University

วรารณ เลิศขามป้อม  
Waraporn Lertkampom  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ  
Faculty of Business Administration, Chaiyaphum Rajabhat University  
e-mail: cotlin7@gmail.com

Received: April 24, 2023 Reviewed: May 23, 2023 Revised: June 2, 2023 Accepted: June 15, 2023

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาภาคปกติ คณะบริหารธุรกิจ ปีการศึกษา 2565 จำนวน 169 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนประชากร เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสถิติ t – test ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F -test แบบ One-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = .34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = .39) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = .42), ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = .45) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = .50)

2. ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ ของนักศึกษาเพศหญิงสูงกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

3. ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามสาขาวิชา พบว่า โดยภาพรวมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของนักศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจ สูงกว่าสาขาวิชาการท่องเที่ยวและบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการ, นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

## Abstract

The purpose of this research (1) To study the satisfaction of students towards the provision of educational services. Faculty of Business Administration Chaiyaphum Rajabhat University. (2) To compare the satisfaction of students toward educational services. Faculty of Business Administration Chaiyaphum Rajabhat University. The sample group was regular semester students. Faculty of Business Administration Academic Year 2022. Number of people 169. Stratified sample by population proportion. The tool used was a 5-level estimation scale questionnaire. The statistics used were percentage, mean, t – test statistic. One-way ANOVA standard deviation F -test

The results showed that

1. Data analysis results overall, it is at a high level ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = .34). When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average was the service and service procedures ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = .39), followed by service personnel ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = .42), location and facilities respectively ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = .45) and the aspect with the lowest average was public relations ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = .50).

2. The comparative effect of the level of satisfaction of students toward educational services Faculty of Business Administration Chaiyaphum Rajabhat University classified by sex found that overall, there is no difference. When considering each aspect, it was found that public relations of female students is higher than that of males. statistically significant at the .01 level service and service procedures service personnel and in terms of location and facilities are no different.

3. The comparative effect of the level of satisfaction of students toward educational services Faculty of Business Administration Chaiyaphum Rajabhat University Classified by field of study, it was found that overall, it was statistically significant at .01 level. When considering each side, it was found that the service personnel and in terms of location and facilities of students in business administration higher than the field of tourism and service statistically significant at the .01 level. Public relations and services and the process of providing services is not different.

**Keywords:** Satisfaction, Service, Student of Chaiyaphum Rajabhat University

## บทนำ

ในปัจจุบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา นักศึกษาต้องเรียนรู้ แสวงหาความรู้เพื่อปรับตัวให้พร้อมรับกับเปลี่ยนแปลงของสังคม ซึ่งการพัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้ใฝ่การเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นบทบาทสำคัญประการหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา จะเห็นได้ว่าสถาบันแต่ละแห่งมุ่งสอนให้นักศึกษา คิดอย่างมีวิจารณญาณ คิดเป็น ทำเป็น และฝึกการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อที่จะให้ออกไปเป็นพลเมืองที่ดีและจรรโลงสังคม (สุจิน บุตรดีสุวรรณ, 2550, น. 75)

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิเป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในส่วนภูมิภาคแห่งหนึ่ง ที่มีหน้าที่สำคัญ คือ การผลิตบัณฑิตเพื่อเป็นกำลังคนในสาขาวิชาการต่าง ๆ ในระดับอุดมศึกษา โดยส่งเสริมและมุ่งเน้นเพื่อพัฒนาสร้างสรรคนักศึกษาให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณธรรมระดับสูงในสาขาวิชาต่าง ๆ โดยเฉพาะการประยุกต์ทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการพัฒนาประเทศและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในด้านเศรษฐกิจ สังคมการศึกษา วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

สำนักงานหรือหน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศ ต่างให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพกันมากขึ้น เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม แม้กระทั่งการเรียนรู้สู่ศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคแข่งขันกันคิดนวัตกรรมที่ตอบสนองใช้ในชีวิตประจำวัน และชีวิตการทำงานทุกกลุ่มอาชีพ ทำให้องค์กรต้องพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยมีเป้าหมายคือ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอันหมายถึง การสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้บริการอีกภายหลัง (สุกัญญา โภคา, 2553, น. 25) ดังนั้นคุณภาพจึงเป็นตัวชี้วัดถึงการดำเนินงานคุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการจะเห็นว่าสำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มีความสำคัญต่อการศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทางบริการด้านการศึกษาจึงถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ การดำเนินงานของสำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ จึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดีเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือว่าจะช่วยให้ผู้ใช้บริการประสบความสำเร็จในการศึกษาต่อไป

สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นแหล่งข้อมูลทางด้านการศึกษาทุกประเภทที่ผู้บริหาร คณะ/สาขาวิชาต่าง ๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปกำหนดนโยบาย และวางแผนการบริหารงานการศึกษาได้ สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ เช่น การให้คำแนะนำ การอธิบาย การตอบข้อคำถามต่าง ๆ เกี่ยวกับการเรียนการสอน และการให้ความช่วยเหลือ นักศึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอน และสิ่งที่นักศึกษาคาดหวังมากที่สุดสำหรับการทำงานของเจ้าหน้าที่คือ การบริการที่ให้ความเป็นกันเองระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจกับนักศึกษา โดยส่วนใหญ่ นักศึกษามีความคาดหวังจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่สามารถช่วยเหลือและเป็นที่พักพิงที่ดีของนักศึกษาและการทำงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ เช่น ให้บริการอย่างเป็นกันเองและเสมอภาค การดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และสนองความต้องการด้วยความเป็นมิตร ความสะดวกรวดเร็ว การมีกิริยาวาจาสุภาพ การพูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลและใช้คำพูดที่สุภาพ เป็นต้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ ได้พัฒนาระบบการบริการมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการนำระบบบริการการศึกษา ซึ่งเป็นระบบการให้บริการแก่นักศึกษาผ่านอินเทอร์เน็ตมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาและคณาจารย์ที่มาใช้บริการ (คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, 2565)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ประจำปีการศึกษา 2565 ผลลัพธ์ที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการวิชาการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมทั้งใช้เป็นแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามสาขาวิชา

## วิธีการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ นักศึกษาภาคปกติ ภายในคณะบริหารธุรกิจ ได้แก่ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ และสาขาวิชาการท่องเที่ยวและบริการ ปีการศึกษา 2565 สาขาวิชาบริหารธุรกิจ จำนวน 262 คน และสาขาวิชาการท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 47 คน รวมทั้งหมด 309 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาภาคปกติ ภายในคณะบริหารธุรกิจ ได้แก่ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ และสาขาวิชาการท่องเที่ยวและบริการ กำหนดขนาดโดยใช้ตารางเครจีชี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2556, น. 43) แล้วทำการสุ่มด้วยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ปีการศึกษา 2564 จำนวน 161 คน

### 2. เครื่องมือการวิจัย

#### 2.1 การสร้างเครื่องมือการวิจัย

2.1.1 ศึกษาเอกสาร หนังสือ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.1.3 สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างคำถามตามกรอบแนวคิดความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ รวมทั้งสิ้น 30 ข้อ ทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านการประชาสัมพันธ์

เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

2.1.4 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบ Content validity ความสอดคล้องของข้อคำถาม Index of Item Objective Congruency – IOC) โดยผู้วิจัยได้กำหนดผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามจำนวน 3 ท่าน จากนั้นนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และหาค่าดัชนี IOC ต้องได้ค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, น. 113) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ .80-1.00

## 2.2 การหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

2.2.1 หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 30 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ (Try-out) ต้องไม่ใช่ตัวแทนกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกและหาความเชื่อมั่น

1) หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item total Correlation) วิธีการนี้ Assume ว่าคะแนนรวม (Total) สามารถจำแนกกลุ่มคนที่มีความแตกต่างตามสิ่งที่เราต้องการวัดได้ ดังนั้นหากข้อความหรือข้อคำถามใดมีความสัมพันธ์กับคะแนนรวม อย่างมีนัยสำคัญแล้ว ก็ถือว่าข้อความหรือข้อคำถามนั้นสามารถจำแนกได้เช่นกัน จากการทดลองใช้เครื่องมือกับตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยมีค่าวิกฤติที่ .361 จากตารางวิกฤติของ Pearson (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน , 2561, น. 72) ซึ่งได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ มีค่าตั้งแต่ .430 - .791

2) วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น ตั้งแต่ .75 ขึ้นไป (บุญชม ศรีสะอาด , 2560: 117) ในการวิจัยครั้งนี้ค่าความเชื่อมั่นที่ .782

2.2.2 จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

3.1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอนหนังสือรับรองจากคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ถึงสาขาวิชาเพื่อขอเข้าเก็บข้อมูล ซึ่งได้แก่ นักศึกษามหาภาคปกติ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ และสาขาวิชาการท่องเที่ยวและบริการ ชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 4

3.2 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ถึงประธานสาขาวิชาเพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษามหาภาคปกติ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ และสาขาวิชาการท่องเที่ยวและบริการ ชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 4 เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไป 169 ชุด ได้กลับคืนมา 169 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

## 4.การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4.2 นำข้อมูลของแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง

4.3 วิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายด้านและรายข้อ และค่าสถิติ t – test โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายเป็นช่วงคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, น. 100)

- |                             |                                            |
|-----------------------------|--------------------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง | การให้บริการการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง | การให้บริการการศึกษา อยู่ในระดับมาก        |
| ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง | การให้บริการการศึกษา อยู่ในระดับมากปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง | การให้บริการการศึกษา อยู่ในระดับน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง | การให้บริการการศึกษา อยู่ในระดับน้อยที่สุด |

4.4 วิเคราะห์สถิติเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามชั้นปี โดยใช้การทดสอบ F – test (One-Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างแล้วทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (scheffe')

#### ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ผู้วิจัยนำเสนอโดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยภาพรวม

| ความพึงพอใจของนักศึกษา                  | ระดับความคิดเห็น |             | แปลผล      |
|-----------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                                         | $\bar{X}$        | S.D.        |            |
| 1. ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ | 4.26             | 0.39        | มาก        |
| 2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ              | 4.19             | 0.42        | มาก        |
| 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก     | 4.02             | 0.45        | มาก        |
| 4. ด้านการประชาสัมพันธ์                 | 3.76             | 0.50        | มาก        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>                        | <b>4.05</b>      | <b>0.34</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = .34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = .39) รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = .42) และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = .45) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = .50)

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ                                              | ระดับความคิดเห็น |            | แปลผล      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|------------|
|                                                                                   | $\bar{X}$        | S.D.       |            |
| 2.1 มีขั้นตอนการดำเนินเอกสาร/คำร้อง ในการให้บริการ                                | 4.22             | .43        | มาก        |
| 2.2 แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความถูกต้องและชัดเจน                      | 4.28             | .51        | มาก        |
| 2.3 มีตัวอย่างเอกสาร/คำร้อง ในการขอรับบริการ                                      | 4.24             | .49        | มาก        |
| 2.4 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการรับบริการต่าง ๆ มีความชัดเจนและถูกต้อง | 4.28             | .50        | มาก        |
| 2.5 ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม                                   | 4.27             | .51        | มาก        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>                                                                  | <b>4.26</b>      | <b>.39</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอรับบริการ มีความถูกต้องและชัดเจน ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = .51) รองลงมา คือ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการรับบริการต่าง ๆ มีความชัดเจนและถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = .50) และระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = .51) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีขั้นตอนการดำเนินเอกสาร/คำร้อง ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.43)

**ตารางที่ 3** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

| ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ                                                                                                     | ระดับความคิดเห็น |            | แปลผล      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|------------|
|                                                                                                                             | $\bar{X}$        | S.D.       |            |
| 3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะให้บริการ                                                     | 4.22             | .51        | มาก        |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร                                                                            | 4.17             | .49        | มาก        |
| 3.3 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ                                                                    | 4.20             | .48        | มาก        |
| 3.4 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ                                                       | 4.22             | .53        | มาก        |
| 3.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว | 4.13             | .54        | มาก        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>                                                                                                            | <b>4.19</b>      | <b>.42</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = .42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = .53) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะให้บริการ ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = .51) และเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = .48) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 0.54)

**ตารางที่ 4** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                | ระดับความคิดเห็น |            | แปลผล      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|------------|
|                                                                                                                 | $\bar{X}$        | S.D.       |            |
| 4.1 สถานที่ให้บริการสะอาด จัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบ                                         | 4.07             | .55        | มาก        |
| 4.2 มีป้ายบอกสถานที่ที่ชัดเจน                                                                                   | 3.95             | .68        | มาก        |
| 4.3 มีอุปกรณ์ เครื่องมือ สำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กาว น้ำยาลบคำผิด ที่เย็บกระดาษ             | 4.12             | .59        | มาก        |
| 4.4 มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษารวดเร็ว เช่น Website, Facebook, Line | 4.01             | .53        | มาก        |
| 1.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต WIFI ที่มีความเร็วเหมาะสมกับการใช้งาน                                            | 3.96             | .68        | มาก        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>                                                                                                | <b>4.02</b>      | <b>.45</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = .45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ สำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กาว น้ำยาลบคำผิด ที่เย็บกระดาษ ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = .59) รองลงมา คือ มีสถานที่ให้บริการสะอาด จัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบ ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = .55) และมีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษารวดเร็ว เช่น Website, Facebook, Line ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = .53) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีป้ายบอกสถานที่ที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = .68)

**ตารางที่ 5** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการประชาสัมพันธ์

| ด้านการประชาสัมพันธ์                                                | ระดับความคิดเห็น |            | แปลผล      |
|---------------------------------------------------------------------|------------------|------------|------------|
|                                                                     | $\bar{X}$        | S.D.       |            |
| 5.1 เว็บไซต์คณะบริหารธุรกิจให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน | 3.86             | .56        | มาก        |
| 5.2 มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่าเสมอและทั่วถึง        | 3.68             | .63        | มาก        |
| 5.3 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน                | 3.77             | .59        | มาก        |
| 5.4 คณะบริหารธุรกิจมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย           | 3.73             | .60        | มาก        |
| 5.5 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ทันทีและรวดเร็ว                   | 3.75             | .59        | มาก        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>                                                    | <b>3.76</b>      | <b>.50</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = .50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เว็บไซต์คณะบริหารธุรกิจให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = .56) รองลงมา คือ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = .59) และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ทันทีและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = .59) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่าเสมอ และทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = .63)

**ตารางที่ 6** แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามสาขาวิชา

| ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ<br>ให้บริการการศึกษา | สาขาวิชา     |      |               |      | t     | Sig.   |
|--------------------------------------------------------|--------------|------|---------------|------|-------|--------|
|                                                        | บริหารธุรกิจ |      | การท่องเที่ยว |      |       |        |
|                                                        | $\bar{x}$    | S.D. | $\bar{x}$     | S.D. |       |        |
| 1. ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ                | 4.27         | .40  | 4.19          | .20  | 1.288 | .210   |
| 2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ                             | 4.20         | .44  | 4.03          | .07  | 4.350 | .000** |
| 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก                    | 4.05         | .46  | 3.71          | .13  | 6.611 | .000** |
| 4. ด้านการประชาสัมพันธ์                                | 3.76         | .52  | 3.70          | .23  | .836  | .410   |
| รวม                                                    | 4.07         | .35  | 3.91          | .10  | 4.206 | .000   |

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของสาขาวิชาบริหารธุรกิจ และสาขาวิชาการท่องเที่ยวและบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามสาขาวิชา โดยภาพรวมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของนักศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจ สูงกว่าสาขาวิชาการท่องเที่ยวและบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยมีความพึงพอใจต่อด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีการให้บริการการศึกษาที่ดี โดยเฉพาะด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ได้รับการจากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558, น. 81) ด้านการดำเนินการ เช่น ขั้นตอนการขอทำบัตรประจำตัว นักศึกษารวดเร็ว ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนทาง internet ถูกต้องของการตรวจสอบการลงทะเบียนเรียน มีการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มาใช้บริการลงทะเบียนเป็นอย่างดี การจัดเวลาเรียนของแต่ละวิชามีความเหมาะสม การเปิดหมู่เรียนแต่ละวิชามีความเพียงพอแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความชัดเจน ขั้นตอนการขอ – รับหนังสือทางการศึกษามีความรวดเร็วเหมาะสมขั้นตอนการยื่นคำร้องต่าง ๆ เกี่ยวกับการศึกษารวดเร็ว ความถูกต้องในการออกหนังสือสำคัญทางการศึกษา เป็นต้น ด้านเทคโนโลยี เช่น ระบบเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีความทันสมัยสามารถหาข้อมูลต่าง ๆ บนเว็บไซต์ อย่างรวดเร็วตรวจสอบผลการเรียนแต่ละภาคการศึกษาได้อย่างถูกต้องสามารถตรวจสอบรายวิชาการลงทะเบียนได้ผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว มีลำดับการใช้บริการที่ชัดเจน เป็นต้น เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะให้บริการเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ ศรีมะโรง (2557, น. 31) เรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา ความพึงพอใจที่จำแนกตามเพศ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกคณะ คิดเป็นร้อยละ 20.70 และ 79.30 ตามลำดับ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเพศชาย คือ การสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ส่วนในเพศหญิง คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจให้คำปรึกษาและคำแนะนำ แต่รายการที่มีค่าน้อยที่สุดทั้งเพศชายและหญิง คือให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งมีรายการที่เหมือนกันทั้งเพศชายและหญิง ซึ่งเป็นรายการที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานอนุมัติผลการศึกษาคควรนำไปปรับปรุงและแก้ไข

2. ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามสาขาวิชา แสดงให้เห็นว่าผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามสาขาวิชา โดยภาพรวมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของนักศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจ สูงกว่าสาขาวิชาการท่องเที่ยวและบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องงานวิจัยของ ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558, น. 86) ปัจจัยด้านระบบการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 หมายความว่าหากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีระบบการบริการที่ดี เช่น ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันการติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว และมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จขั้นตอนเดียว จะมีผลทำให้นักศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมากขึ้น มีการปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอในการให้บริการ สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ รวมทั้งมีการปรับปรุงบรรยากาศโดยรอบสำนักงานให้มีบรรยากาศที่ดี สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมากขึ้น มีช่องเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น อีเมล, Facebook แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่ายมีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานไว้บริการ เช่น เทรียมปากกา ดินสอ ไว้อาหรับกรอกคำร้องขอรับบริการมีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่าง ๆ ที่รวดเร็ว เช่น ใน website, Facebook,

ไลน์ รวมทั้งปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานให้รวดเร็วและสามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว สิ่งเหล่านี้จะทําให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมากขึ้น และงานวิจัยของ พชร ภูบุญอิม (2558, น. 93) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามซึ่งพบว่า ตัวแปรด้านความสะดวกในการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของ วิชัย ธิวโน (2550, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการนำผลวิจัยไปใช้

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการประชาสัมพันธ์ต่ำกว่าด้านอื่น ดังนั้นควรจะต้องหาวิธีในการปรับปรุงให้มีการบริการการศึกษาให้ชัดเจนและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการทํารีวิวเชิงคุณภาพ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ กับหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ กับกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ที่หลากหลายขึ้น
3. ควรมีการทํารีวิวเชิงคุณภาพ ทํารีวิวเกี่ยวกับสภาพปัญหาการบริการของงานวิชาการคณะและสาขาอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในภาคปกติและภาคพิเศษ
2. ควรมีการนำผลการวิจัยไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อใช้ในการให้บริการการศึกษาในครั้งต่อไป
3. การวิจัยครั้งต่อไป ควรเป็นการวิจัยเชิงลึกและดำเนินการวิจัยร่วมกับนักศึกษาเพื่อให้เกิดการจัดเก็บข้อมูลในเชิงลึก สามารถนำไปสู่การพัฒนาทั้งหลายในเชิงลึกได้

### เอกสารอ้างอิง

- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พชร ภูบุญอิม. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วันเพ็ญ ศรีมะโรง. (2557). *ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา*. สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

- วิชัย ธิโวณา. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สุกัญญา โภคา. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัย. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุจิน บุตรดีสุวรรณ. (2550). การรู้สารสนเทศ (Information Literacy) สำหรับนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา. วารสารห้องสมุด, 51(2-พิเศษ), 73-80.