

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ
สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ**
**User Satisfaction with Administrative Services, Dean's Office,
Faculty of Business Administration, Chaiyaphum Rajabhat University**

ภัทรชนันท์ รานรงค์

Pattarachanan Rannarong

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

Faculty of Business Administration, Chaiyaphum Rajabhat University

e-mail: ninewni9@gmail.com

Received: April 24, 2023

Reviewed: May 17, 2023

Revised: June 16, 2023

Accepted: June 20, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากร สายสนับสนุน นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนประชากรจำนวน 198 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสถิติ t – test ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F -test แบบ One-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการสื่อสาร การใช้ภาษา ด้านขั้นตอนกระบวนการ และ ด้านระยะเวลาตามลำดับ
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการบริการ ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา และด้านระยะเวลา ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การบริการ งานธุรการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

Abstract

Research are as follows: (1) to study the satisfaction of service users with the provision of administrative services; Office of the Dean, Faculty of Business Administration, Chaiyaphum Rajabhat University (2) To compare the satisfaction of service users with the provision of administrative services. Dean's Office, Faculty of Business Administration, Chaiyaphum Rajabhat University Population and sample include academic staff, support

personnel. 198 students of the Faculty of Business Administration, Chaiyaphum Rajabhat University, sampled in a proportional stratified sample. The statistics used in the research are percentages, averages, t-test statistics, standard deviations, F -test, one-way ANOVA.

The results showed that:

1.The overall data analysis results are very high. On a case-by-case basis, users were found to be satisfied in all 4 areas, with satisfaction with service delivery first, followed by communication, language use, process and duration, respectively.

2. Comparison of user feedback levels on administrative services The Office of the Dean, Faculty of Business Administration, Chaiyaphum Rajabhat University, classified by age, is not different overall when considering the individual aspects. The Dean's Office, Faculty of Business Administration, Chaiyaphum Rajabhat University, statistically significant at 0.01 level, in terms of services, communication, language use, duration, no difference.

Keywords: satisfaction, service, clerical work, Faculty of Business Administration, Chaiyaphum Rajabhat University

บทนำ

ตามโครงสร้างของสำนักงานคณะกรรมการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ได้แบ่งโครงสร้างของสำนักงานคณะกรรมการบริหารธุรกิจ ออกเป็น 4 งาน ได้แก่ 1) งานบริหารงานทั่วไป มีขอบข่ายภารกิจในการดำเนินงาน ด้านสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนงานนโยบายและแผน งานพัสดุ งานธุรการ งานบริหารบุคลากร งานการเงิน งานอาคารสถานที่ งานบริการวิชาการ โสตทัศนูปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ งานบริหารความเสี่ยง 2) งานบริการการศึกษา มีขอบข่ายภารกิจในการดำเนินงานด้านสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน งานทะเบียนการศึกษา หลักสูตรและแผนการเรียน สถิติ พัฒนาการเรียนการสอน บัณฑิตศึกษา 3) งานกิจการนักศึกษา มีขอบข่ายภารกิจในการดำเนินงาน ด้านสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนานักศึกษา การบริการและสวัสดิการ การแนะแนวทางการศึกษาต่อ การแนะแนวด้านการประกอบอาชีพ และรับสมัครงาน การให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาด้านอื่นๆ ส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม 4) งานประกันคุณภาพการศึกษา มีขอบข่ายภารกิจในการดำเนินงานด้านสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน งานประกันคุณภาพระดับหลักสูตร งานประกันคุณภาพระดับหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน งานประกันคุณภาพระดับคณะ งานประกันคุณภาพระดับสถาบัน (คู่มือมาตรฐานตำแหน่ง สำนักงานคณะกรรมการบริหารธุรกิจ, 2562)

งานธุรการเป็นส่วนหนึ่งของงานบริหารทั่วไปตามโครงสร้างของสำนักงานคณะ กรรมการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่มีการจัดทำหนังสือราชการ มีการส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงานและรับหนังสือราชการเข้ามาในหน่วยงาน มีการจัดเก็บหนังสือราชการ ตลอดจนการรักษาและยืมหนังสือราชการไปใช้งาน และสิ้นสุดด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อครบกำหนดเวลา โดยยึดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว

ถูกต้อง ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และ ค่าใช้จ่าย (อุดม นโนลิต, 2547, น. 15) งานธุรการเป็นงานบริการที่จะช่วยให้บุคลากรหรือผู้มาติดต่อรับ บริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว การบริหารงานธุรการยังต้องใช้เทคนิคต่าง ๆ มาช่วยให้สามารถบริหารงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำหรับปัญหาของการปฏิบัติงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิที่พบในปัจจุบัน ได้แก่ ความไม่เรียบร้อยของเอกสารต้นเรื่องในการจัดทำหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด การรับหนังสือราชการไม่เป็นไปตามขั้นตอนของงานสารบรรณ การจัดเก็บหนังสือราชการไม่เป็นไปตามดัชนี ตลอดจนการรักษาและสิ้นสุดด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อครบกำหนดเวลา ไม่มีการวางแผนและกำหนดระยะเวลาในการทำลาย เจ้าหน้าที่งานธุรการขาดความรู้ในเรื่องของ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ประกอบการดำเนินงาน อาจส่งผลให้การดำเนินงานผิดพลาดก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานธุรการ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เพื่อให้งานธุรการมีประสิทธิภาพที่สามารถดำเนินงานต่าง ๆ ให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ว่ามีปัญหาในการปฏิบัติงานธุรการมากน้อยเพียงใด ด้านใดบ้าง พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้านธุรการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการงานธุรการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุดแก่สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามอายุ

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาภาคปกติ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ประกอบด้วยนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 309 คน บุคลากรสายสนับสนุนและสายวิชาการ จำนวน 29 คน รวมทั้งสิ้น 338 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาภาคปกติ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ กำหนดขนาดโดยใช้ตารางเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2556, น. 43) แล้วทำการสุ่มด้วยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จำนวน 198 คน

2. เครื่องมือในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

2.1.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ค้นคว้าข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามงานวิจัย จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

2.1.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างข้อคำถามตามกรอบแนวคิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ ทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย

- ด้านการบริการ
- ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา
- ด้านขั้นตอนกระบวนการ
- ด้านระยะเวลา

เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

2.1.4 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 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 0.80-1.00

2.2 การหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

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

1) หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item total Correlation) วิธีการนี้ Assume ว่าคะแนนรวม (Total) สามารถจำแนกกลุ่มคนที่มีลักษณะตามสิ่งที่เราต้องการวัดได้ ดังนั้นหากข้อความหรือข้อคำถามใดมีความสัมพันธ์กับคะแนนรวม อย่างมีนัยสำคัญแล้ว ก็ถือว่าข้อความหรือข้อความหรือข้อคำถามนั้นสามารถจำแนกได้เช่นกัน จากการทดลองใช้เครื่องมือกับตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยมีค่าวิกฤติที่ 0.361 จากตารางวิกฤติของ Pearson (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน , 2561, น. 72) ซึ่งได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ มีค่าตั้งแต่ 0.430 - 0.791

2) วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น ตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไป (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, น. 117) ในการวิจัยครั้งนี้ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.782

3.3.6 จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

3.1 ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลวิจัยต่อคณะผู้บริหารธุรกิจ ประธานสาขาวิชา บริหารธุรกิจ ประธานสาขาวิชาการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุน และนักศึกษาภาคปกติ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการท่องเที่ยวและบริการ ชั้นปีที่ 1 – 4 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

3.2 ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลงานวิจัย ไปยังบุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุน นักศึกษาภาคปกติ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 198 คน ได้กลับคืนมา 198 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการ ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับคืนมาตรวจความสมบูรณ์ของการตอบ แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4.2 นำข้อมูลของแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง

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

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง	มีความพึงพอใจต่องานธุรการ อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจต่องานธุรการ อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจต่องานธุรการ อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจต่องานธุรการ อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจต่องานธุรการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

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

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.21 และเพศของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.79 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.43 และช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.53 สายงาน/อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 85.35 และสายงาน/อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ บุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 2.52

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการบริการ	4.26	0.39	มาก
2. ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา	4.17	0.41	มาก
3. ด้านขั้นตอนกระบวนการ	4.08	0.42	มาก
4. ด้านระยะเวลา	3.83	0.50	มาก
รวมเฉลี่ย	4.08	0.43	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริการ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.39) รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.41) ด้านขั้นตอนกระบวนการ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.42) และด้านระยะเวลาตามลำดับ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.50)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1.1 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	4.23	0.46	มาก
1.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.28	0.50	มาก
1.3 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.23	0.48	มาก
1.4 มีความรู้ ความเข้าใจให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามตรงกับความต้องการ	4.27	0.52	มาก
1.5 ให้คำปรึกษาและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	4.26	0.54	มาก
รวมเฉลี่ย	4.25	0.49	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.50) รองลงมา คือ มีความรู้ ความเข้าใจให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.52) และให้คำปรึกษาและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.54) และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตรตามลำดับ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.46)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการสื่อสาร การใช้ภาษา

ด้านการสื่อสาร การใช้ภาษา	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1.1 ติดต่อสื่อสาร ประสานงานด้วยถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม	4.21	0.51	มาก
1.2 การสื่อสารเข้าใจง่าย กระชับ รอบคอบ รัดกุม	4.14	0.50	มาก
1.3 สื่อสารตรงประเด็น ใช้ภาษาทางราชการ	4.16	0.50	มาก
1.4 ช่องทางในการติดต่อสื่อสารทันสมัย สะดวก	4.23	0.51	มาก
1.5 อธิบาย แนะนำ ให้คำปรึกษา ในการใช้ภาษาราชการได้	4.13	0.54	มาก
รวมเฉลี่ย	4.17	0.40	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการสื่อสาร การใช้ภาษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ช่องทางในการติดต่อสื่อสารทันสมัย สะดวก ($\bar{X} = 4.238$, S.D. = 0.51) รองลงมา คือ ติดต่อสื่อสาร ประสานงานด้วยถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.51) และสื่อสารตรงประเด็น ใช้ภาษาทางราชการ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.50) และอธิบาย แนะนำ ให้คำปรึกษา ในการใช้ภาษาราชการได้ ตามลำดับ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านขั้นตอนกระบวนการ

ด้านขั้นตอนกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1.1 มีการปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.10	0.53	มาก
1.2 มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	4.06	0.68	มาก
1.3 กระบวนการมีเอกสาร แบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	4.18	0.60	มาก
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.04	0.53	มาก
1.5 มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วทั่วถึง	4.08	0.56	มาก
รวมเฉลี่ย	4.09	0.42	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคนบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านขั้นตอนกระบวนการ

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กระบวนการมีเอกสาร แบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจน ทุกขั้นตอน ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.60) รองลงมา คือ มีการปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.53) และมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วทั่วถึง ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.56) และให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.53)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคนบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านระยะเวลา

ด้านระยะเวลา	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1.1 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน	3.93	0.57	มาก
1.2 การบริการรวดเร็ว เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	3.74	0.64	มาก
1.3 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	3.82	0.60	มาก
1.4 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	3.79	0.60	มาก
1.5 อธิบาย ชี้แจง ขอบข่ายด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ชัดเจน	3.87	0.55	มาก
รวมเฉลี่ย	3.83	0.50	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคนบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านระยะเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.57) รองลงมา คือ อธิบาย ชี้แจง ขอบข่ายด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.55) และได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.60) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบริการรวดเร็ว เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาดำหนด ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.64)

ตารางที่ 6 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ
สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ ให้บริการงานธุรการ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านการบริการ	4.30	0.40	4.25	0.39	0.916	0.361
2. ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา	4.12	0.39	4.20	0.42	-1.118	0.265
3. ด้านขั้นตอนกระบวนการ	4.15	0.43	4.10	0.42	1.237	0.217
4. ด้านระยะเวลา	3.72	0.58	3.88	0.45	-1.842	0.069
รวม	4.10	0.35	4.10	0.30	-0.452	0.652

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ คณะบริหารธุรกิจ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ
สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ ให้บริการงานธุรการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.122	4	0.030	0.195	0.941
	ภายในกลุ่ม	30.127	193	0.156		
	รวม	30.248	197			
2. ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา	ระหว่างกลุ่ม	0.648	4	0.162	0.975	0.423
	ภายในกลุ่ม	32.095	193	0.166		
	รวม	32.743	197			
3. ด้านขั้นตอนกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	1.847	4	0.462	2.662	*0.034
	ภายในกลุ่ม	33.469	193	0.173		
	รวม	35.316	197			
4. ด้านระยะเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.491	4	0.373	1.560	0.187
	ภายในกลุ่ม	46.115	193	0.239		
	รวม	47.606	197			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.521	4	0.130	1.296	0.273
	ภายในกลุ่ม	19.385	193	0.100		
	รวม	19.906	197			

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมไม่แตกต่าง เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนกระบวนการ อายุของผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการบริการ ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา ด้านระยะเวลา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ
สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามสายงาน/อาชีพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ ให้บริการงานธุรการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.360	2	0.180	1.176	0.311
	ภายในกลุ่ม	29.888	195	0.153		
	รวม	30.248	197			
2. ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา	ระหว่างกลุ่ม	0.180	2	0.090	0.538	0.585
	ภายในกลุ่ม	32.564	195	0.167		
	รวม	32.743	197			
3. ด้านขั้นตอนกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	0.452	2	0.226	1.265	0.285
	ภายในกลุ่ม	34.863	195	0.179		
	รวม	35.316	197			
4. ด้านระยะเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.273	2	0.136	0.561	0.571
	ภายในกลุ่ม	47.333	195	0.243		
	รวม	47.606	197			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.206	2	0.103	1.021	0.362
	ภายในกลุ่ม	19.699	195	0.101		
	รวม	19.906	197			

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ
สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามสายงาน/อาชีพ พบว่า โดย
ภาพรวมไม่แตกต่าง

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อ
พิจารณาในรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยมีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการด้านการบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการสื่อสาร การใช้ภาษา ด้านขั้นตอนกระบวนการ
และ ด้านระยะเวลาตามลำดับ

2. ด้านการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) ทั้งนี้
อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการ
มีความรู้ ความเข้าใจให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามตรงกับความต้องการ และให้คำปรึกษาและสามารถแก้ไข
ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร หาชัยภูมิ (2562, น. 28) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพ
ของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการได้รับการบริการข้อมูล

ข่าวสารทั้งภายในและภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และได้รับการบริการที่ประทับใจ และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554, น. 51) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และให้คำแนะนำ และช่วยเหลือในการใช้บริการ

3. ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารทันสมัย สะดวก รวดเร็วน่า คือ ติดต่อสื่อสารประสานงานด้วยถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม และสื่อสารตรงประเด็น ใช้ภาษาทางราชการ

4. ด้านขั้นตอนกระบวนการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการมีเอกสาร แบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน รวดเร็วน่า คือ มีการปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่าง รวดเร็วทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับ น้ำลิน เทียมแก้ว (2560, น. 70) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อความ สะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ รวดเร็วน่าได้แก่ ความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการผ่านออนไลน์ และ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย

5. ด้านระยะเวลา พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน รวดเร็วน่า คือ อธิบาย ชี้แจง ขอบข่ายด้าน ระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ชัดเจน และได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับ ภานุเดช เพียรความสุข (2558, น. 87) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า หากปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการ ให้บริการให้มีคุณภาพและรวดเร็ว เช่น การบริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน มีความสะดวกสบาย รวดเร็วและ มีความต่อเนื่องในการรับบริการ และระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสมจะทำให้ นักศึกษามีความ พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ สามารถสรุป ได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการ ผู้ให้บริการควรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บริการด้วยความเสมอภาค

2. ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา ผู้ให้บริการมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารทันสมัย สะดวก สามารถ ติดต่อประสานงานได้ง่าย บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม และสื่อสารตรงประเด็นใช้ภาษาทางราชการ

3. ด้านขั้นตอนกระบวนการ ผู้ให้บริการมีเอกสาร แบบฟอร์ม ให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน ปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วทั่วถึง

4. ด้านระยะเวลา ผู้ให้บริการสามารถอธิบาย ชี้แจง ขอบข่ายด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ชัดเจน และได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ อย่างต่อเนื่อง และนำเสนอแนะ จากการวิจัยไปปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีการพัฒนา และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาลักษณะทาบด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานธุรการ เช่น วัฒนธรรมองค์กร เจตคติทัศนคติ เป็นต้น เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้การวางแผนการดำเนินงานประสบผลสำเร็จและเป็นแนวทางในการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

เอกสารอ้างอิง

- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว. (2554). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุภาพร หาชัยภูมิ. (2562). ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.