

การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

กัญญามาศ แซ่เจียว¹
วรารณ เลิศขามป้อม²

Received: August 13, 2025 Revised: November 15, 2025 Accepted: November 18, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 186 คน คัดเลือกโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสถิติ t - test ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F -test แบบ One-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.07, SD = .43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ($M = 4.10, SD = .48$) รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการ ($M = 4.08, SD = .53$) และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($M = 4.07, SD = .43$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M = 4.04, SD = .50$)

2. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามเพศ อายุ และประเภทบุคลากร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา, การให้บริการ, สำนักงานอธิการบดี

¹ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ email: kunyamas2527@gmail.com

² สำนักส่งเสริมวิชาการและจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิต email: cotlin7@gmail.com

A Study of Satisfaction with the Services of the Asset Management and Revenue Generation Department, General Affairs Division, Office of the President, Chaiyaphum Rajabhat University

Kanyamas Sae-chiao¹

Waraporn Lertkampom²

ABSTRACT

This research aimed to 1) examine the levels of satisfaction with the services provided by the Asset Management and Revenue Generation Department, General Affairs Division, Office of the President, Chaiyaphum Rajabhat University; and 2) compare the satisfaction levels of service recipients with these services. The sample consisted of 186 academic and support staff members, selected through simple random sampling. Data were collected through a questionnaire and analyzed using percentages and means, t-test, F-test, and one-way ANOVA.

The findings were as follows:

1) The overall satisfaction with the services of the Asset Management and Revenue Generation Department was at a high level ($M = 4.07$, $SD = .43$). When considered by each aspect, satisfaction with staff/personnel received the highest mean score ($M = 4.10$, $SD = .48$), followed by service quality ($M = 4.08$, $SD = .53$) and service processes/procedures ($M = 4.07$, $SD = .43$). Satisfaction with facilities received the lowest mean score ($M = 4.04$, $SD = .50$).

2) A comparison of satisfaction levels among academic and support staff at Chaiyaphum Rajabhat University with the services of the Asset Management and Revenue Generation Department, General Affairs Division, Office of the President, categorized by gender, age, and type of personnel revealed no statistically significant differences in overall satisfaction levels.

Keywords: Service development guidelines, service provision, Office of the President

¹ Central Division, Office of the President, Chaiyaphum Rajabhat University email: kunyamas2527@gmail.com

² Office of Academic Promotion and Life long Learning, Chaiyaphum Rajabhat University email: cotlin7@gmail.com

บทนำ

งานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัยโดยมีหน้าที่ จัดหารายได้ บริหารจัดการทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ ของมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ และจัดให้มีบริการสวัสดิการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของนักศึกษาและบุคลากร งานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ จึงต้องมีการจัดระบบการบริหารด้านการเงินและบัญชีให้ เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับดูแลการรับเงิน-จ่ายเงิน งบประมาณ เงินรายได้ และเงินอื่น ๆ ให้เป็นไปด้วยความ ถูกต้อง โปร่งใส ตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับดำเนินการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ เงินรายได้ และเงินอื่น ๆ ให้เป็นไปตาม เป้าหมายที่ตั้งไว้ตามแผนปฏิบัติการสนับสนุนการบริหารและการให้บริการ ช่วยประสานงานระหว่างหน่วยงานให้สามารถ ดำเนินงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (อภิรักษ์กิตติ์ ด้านเจริญกิจกุล และ กัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์, 2565)

งานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นหน่วยงานที่ ให้บริการในด้านบริหารจัดการ บำรุงรักษา และเพิ่มพูนมูลค่าทรัพย์สิน ขององค์กร เพื่อสร้างรายได้และสนับสนุนภารกิจ หลัก เช่น การจดทะเบียนสินทรัพย์ การตรวจเช็ค การจัดเก็บที่เป็นระเบียบ การซ่อมแซม บำรุงรักษา การประเมินมูลค่า และ การแสวงหาช่องทางเพื่อสร้างผลกำไรหรือรายได้จากทรัพย์สินนั้น ๆ ของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีหน้าที่หลัก งานขายสินค้าและ บริการของงานทรัพย์สินรายได้แล้วสวัสดิการ จัดบันทึกค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า งานรับรองและปฏิคม ควบคุม ติดตาม และรายงาน ข้อมูลจัดเก็บรายได้ที่เกิดจากทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เช่น ค่าเช่าสถานที่ต่าง ๆ หอพักนักศึกษา บ้านพัก สวัสดิการของมหาวิทยาลัย จะต้องจัดเก็บค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ผู้เช่า บริษัทรับเหมาที่มีสัญญาจ้างกับมหาวิทยาลัยกรณีมีการใช้น้ำ และไฟฟ้าของมหาวิทยาลัย ค่าบำรุงหอพักนักศึกษา รายได้จากการขายสินค้าที่ระลึกและตราสัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัย จัดการทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จัดให้มีการเช่าสถานที่ ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยโดยคำนึงถึงการให้บริการด้านจัดการเรียนการสอนเป็นหลักและเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกทั้ง ภาครัฐและเอกชน และชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัยได้มีโอกาสมาใช้สถานที่ของมหาวิทยาลัย และต้องเป็นไปตามประกาศและ ระเบียบของมหาวิทยาลัย (งานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, 2567) การบริหารงบประมาณ การจัดการทรัพย์สินถือเป็นหัวใจที่สำคัญเนื่องจากการบริหารงานของมหาวิทยาลัยประสบผลสำเร็จได้ส่วนหนึ่งต้องใช้ งบประมาณในการพัฒนา ทั้ง การพัฒนาคน เทคโนโลยี ครุภัณฑ์ สถานที่ เป็นต้น ซึ่งงบประมาณของมหาวิทยาลัยในกำกับจะ ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลเพื่อดำเนินการตามนโยบายของรัฐ และเพื่อประกันคุณภาพการศึกษาเท่าที่จำเป็น ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงต้องมีการจัดการทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยมาบริหารจัดการให้เกิดรายได้ถือเป็นทางเลือกหนึ่ง รวมถึงการ พัฒนาการให้บริการ ซึ่งปัญหาการให้บริการของงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีหลายด้าน ทั้งด้าน ความล่าช้าและไม่ตรงเวลา เช่น บริการช้า, การรอคอยนาน, และระบบ ขัดข้อง นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้าน บุคลากรที่จำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ ช่องทางการประชาสัมพันธ์น้อย ไม่มีการติด ประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขึ้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ มีความสะดวกและความ รวดเร็วของการให้บริการ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560)

จากการข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยปฏิบัติหน้าที่งานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ที่ผ่านมานั้น ยังไม่สามารถให้บริการอาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้อย่างทั่วถึง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัญหา สาเหตุ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานบริหารทรัพย์สิน และจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เพื่อนำมาวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และนำมาใช้ ประโยชน์ร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

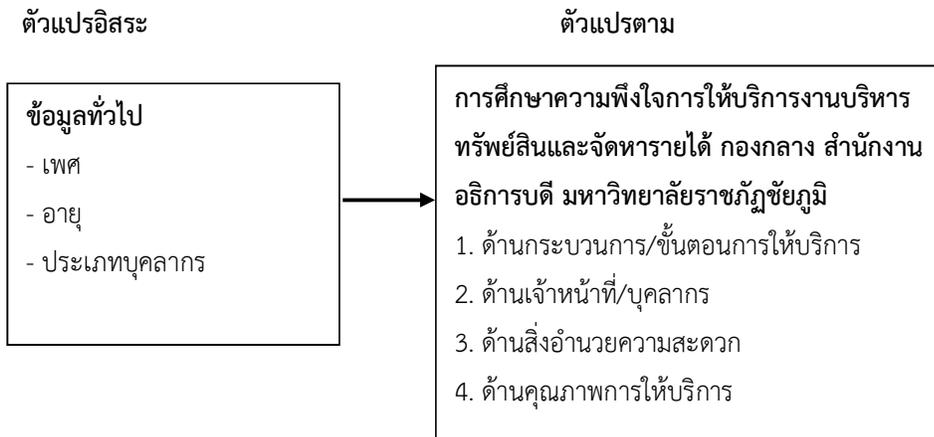
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในประเด็นด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพการให้บริการ (สุดารัตน์ จันทร์พุด, 2558; ภาณุเดช เพียรความสุข, 2558; กุลฉัตร กิมซาย, 2563) นำมาใช้ประกอบใช้ในการกำหนดรายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังแสดงในภาพ

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ที่มา: คณะผู้วิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 378 คน (ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2567)
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ กำหนดขนาดโดยใช้ตารางเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 186 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมด้วยตนเองให้กลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามมีตัวเลือกตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ Likert, (1957) ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

เมื่อสร้างแบบสอบถามการวิจัยเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยได้หาคุณภาพเครื่องมือการวิจัยโดยการนำแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน พิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่เหมาะสมและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้อง ตั้งแต่ 0.66 ถึง 1.00 และความเชื่อมั่นมีค่าเท่ากับ 0.943 จากนั้นไปใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการขออนุญาตการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เพื่อประสานงานไปยังหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในการขอเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง และเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามจำนวน 186 ชุด และได้รับการตอบกลับคืนมาครบถ้วนจำนวน 186 ชุด คิดเป็นอัตราการร้อยละของการตอบกลับ (Response Rate) 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ แล้วนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

2. นำข้อมูลของแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3. วิเคราะห์แบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยหาค่าเฉลี่ย M และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เป็นรายด้านและรายข้อ โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายเป็นช่วงคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. วิเคราะห์สถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยใช้การทดสอบ t – test (Independent) (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

5. วิเคราะห์สถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยใช้การทดสอบ F – test (One-Way ANOVA) (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านและรายชื่อ

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	M	SD	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.07	.43	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.10	.48	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	.50	มาก
4. คุณภาพการให้บริการ	4.08	.53	มาก
รวมเฉลี่ย	4.07	.43	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (M = 4.07, SD = .43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร (M = 4.10, SD = .48) รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการ (M = 4.08, SD = .53) และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (M = 4.07, SD = .43) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (M = 4.04, SD = .50)

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	M	SD	
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.02	.64	มาก
2. ความสะดวกและความรวดเร็วของการให้บริการ	4.04	.66	มาก
3. ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.05	.66	มาก
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการด้วยสื่อต่าง ๆ	4.17	.58	มาก
5. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	4.08	.59	มาก
รวมเฉลี่ย	4.07	.43	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.07, SD = .43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการด้วยสื่อต่างๆ ($M = 4.17, SD = .58$) รองลงมา คือ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ($M = 4.08, SD = .59$) และให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ($M = 4.05, SD = .66$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($M = 4.02, SD = .64$)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	M	SD	
1. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือการพูดจา ด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	4.15	.66	มาก
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.16	.58	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	4.05	.64	มาก
4. ความมีน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.07	.62	มาก
5. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.06	.62	มาก
รวมเฉลี่ย	4.10	.48	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.10, SD = .48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($M = 4.16, SD = .58$) รองลงมา คือ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ ($M = 4.15, SD = .66$) และความมีน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ($M = 4.07, SD = .62$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ($M = 4.05, SD = .64$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	M	SD	
1. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	3.99	.63	มาก
2. มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4.09	.66	มาก
3. ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.02	.66	มาก
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.06	.64	มาก
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.04	.62	มาก
รวมเฉลี่ย	4.04	.50	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.04, SD = .50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ ($M = 4.09, SD = .66$) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น ($M = 4.06, SD = .64$) และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($M = 4.04, SD = .62$) และมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น ($M = 3.99, SD = .63$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	M	SD	
1. ข้อมูลที่ได้รับครบถ้วน ถูกต้อง	4.10	.70	มาก
2. การรับข้อมูลมีหลายช่องทางและสะดวก	4.04	.60	มาก
3. การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.14	.67	มาก
4. ได้รับบริการทันต่อเวลา	4.02	.67	มาก
5. ห้องปฏิบัติการมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือตลอดเวลาที่รับบริการ	4.10	.69	มาก
รวมเฉลี่ย	4.08	.53	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.08, SD = .53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ($M = 4.14, SD = .67$) รองลงมา คือ ข้อมูลที่ได้รับครบถ้วน ถูกต้อง ($M = 4.10, SD = .70$) และห้องปฏิบัติการมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือตลอดเวลาที่รับบริการ ($M = 4.10, SD = .69$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ได้รับบริการทันต่อเวลา ($M = 4.02, SD = .67$)

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามอายุ และประเภทบุคลากร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตารางที่ 6 และตารางที่ 7

ตาราง 6 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามอายุ

การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.567	2	.283	1.527	.220
	ภายในกลุ่ม	33.959	183	.186		
	รวม	34.526	185			
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.060	2	.030	.128	.880
	ภายในกลุ่ม	43.080	183	.235		
	รวม	43.140	185			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.191	2	.095	.384	.682
	ภายในกลุ่ม	45.395	183	.248		
	รวม	45.586	185			
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.195	2	.097	.347	.707
	ภายในกลุ่ม	51.339	183	.281		
	รวม	51.534	185			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.165	2	.083	.451	.638
	ภายในกลุ่ม	33.545	183	.183		
	รวม	33.710	185			

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 7 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามประเภทบุคลากร

แนวทางการพัฒนาการให้บริการ	ประเภทบุคลากร				t	Sig.
	สายวิชาการ		สายสนับสนุน			
	M	SD	M	SD		
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.0636	.43939	4.0761	.43122	.166	.868
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.1409	.42608	4.0859	.49987	.659	.511
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.0000	.55237	4.0521	.47917	.607	.544
4. คุณภาพการให้บริการ	4.0682	.51025	4.0817	.53483	.148	.883
รวม	4.0682	.41765	4.0739	.43113	.078	.938

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามประเภทบุคลากร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ มีความสะดวกและความรวดเร็วของการให้บริการ

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ต้องมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรจัดทำคู่มือ หรือแนวทางการให้บริการ มีการอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จัดช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเลือกใช้ได้ตามความสะดวก สามารถติดต่อให้ตลอดมีการตอบกลับมายังผู้รับบริการทันทีเมื่อมีข้อความแจ้งเตือน

3.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ การบริการต้องเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ข้อมูลที่ได้รับครบถ้วน ถูกต้อง รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการด้วยสื่อต่าง ๆ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลาย

รูปแบบ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น ด้านคุณภาพการให้บริการมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือตลอดเวลาที่รับบริการ ข้อมูลที่ได้รับครบถ้วน ถูกต้องสอดคล้องกับงานวิจัยของ (อติทยา วิมลเมือง, 2562) ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก อาจกล่าวได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ใส่ใจในการให้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และรวดเร็ว จัดลำดับงานก่อนและหลังได้อย่างเหมาะสม ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เข้าถึงง่าย สะอาดและเป็นระเบียบ ซึ่งผู้รับบริการต่าง ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ได้รับคำแนะนำที่ ชัดเจนและเป็นประโยชน์ มีข้อกำหนดการใช้บริการงานบุคลากรด้านต่าง ๆ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย พร้อมทั้งมีการให้คำแนะนำขั้นตอน การขอรับบริการ ให้ได้รับความสะดวกในการติดต่อ การอธิบายหรือชี้แจงแนวทาง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ การมีอัธยาศัยในความห่วงใยต่อผู้รับบริการ ซึ่งแสดงออกเป็นท่าทางที่ดี เป็นกันเองต่อผู้ รับบริการ สอดคล้องกับ (รัชฎาพร พันธุ์ทวี, 2560) วิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นเพราะสำนักงานคณบดีมีการบริหารจัดการภายในสำนักงานเป็นระบบการทำงานที่ชัดเจน มีสภาพแวดล้อมของการบริการและบรรยากาศที่น่าพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ รวมถึงผู้ให้บริการมีความ พร้อมและกระตือรือร้นต่อการให้บริการ สอดคล้องกับ (ภาณุเดช เพียรความสุข, 2558) ความพึงพอใจ ของนักศึกษาที่มีต่อการให้การของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า 1) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริหารดำเนินงาน 2) ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการได้แก่ บุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่ ระบบการบริการ สภาพแวดล้อม คุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาการบริการ และ ความสะดวกในการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ มีความสะดวกและความรวดเร็วของการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ฐิติกาญจน์ ขวัญไผ่ และคณะ, 2562) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบชัดเจนไม่ซับซ้อน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม แบบฟอร์มในการกรอกข้อมูลเข้าใจง่าย มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม การติดต่อขอใช้บริการมีความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจในแต่ละข้ออยู่ในระดับมาก ส่วนความรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอน นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกันแต่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุดในการให้บริการด้านนี้ แสดงให้เห็นว่า นักศึกษายังไม่เกิดความประทับใจกับการได้รับบริการ เนื่องจาก บางครั้งนักศึกษาต้องการหนังสือราชการ และ ต้องการให้ภาควิชาดำเนินการทันทีทันใดแต่นักศึกษาไม่ เตรียมข้อมูลที่ภาควิชาต้องดำเนินการมาให้ครบถ้วน สมบูรณ์ จึงทำให้การดำเนินการดังกล่าวล่าช้ากว่าปกติ ซึ่งนักศึกษาต้องกลับไปเตรียมข้อมูลมาใหม่เพื่อให้ ภาควิชาดำเนินการให้เป็นไปตามกระบวนการและ นักศึกษาจะได้ไปดำเนินการในขั้นตอนอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไปได้รวดเร็วยิ่งขึ้นดังนั้น ภาควิชาจึงต้องดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไขการบริการในด้านการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความรวดเร็วเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการให้มากขึ้น ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการบริการ ด้านการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็วที่ เจ้าหน้าที่ภาควิชาพบบ่อย ๆ ได้แก่ ความพร้อมของ ข้อมูลของนักศึกษา ผู้มีอำนาจลงนามไปราชการ และไม่ มีผู้รักษาการ จึงทำให้ผ่านเอกสารไม่ได้ ความเร็วของ ระบบอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยยังต้องปรับปรุง เป็นต้น ด้าน

เจ้าหน้าที่/บุคลากร ต้องมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรจัดทำคู่มือ หรือ แนวทางการให้บริการ มีการอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและ รวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุดารัตน์ จันทร์พุทธ, 2558) มีการกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่บุคลากรแต่ ละ ระดับอย่างชัดเจนและเหมาะสมตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากรและเครือข่ายมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องซึ่งสอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ของการพัฒนามหาวิทยาลัยศิลปากรในยุทธศาสตร์ด้านการ บริหารจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการ เป็นมหาวิทยาลัยแห่งการสร้างสรรค์ ซึ่งได้กำหนดเป็นกลยุทธ์ที่ต้องดำเนินการไว้อย่างชัดเจนในเรื่องการมุ่งเน้นการพัฒนา บุคลากรให้เป็นมืออาชีพตามแนวทางการบริหารงานที่หลากหลาย ซึ่งจากยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ดังกล่าวบัณฑิตวิทยาลัยได้ ให้ความสำคัญและนำไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการในงานของหน่วยงาน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยและหน่วยงานบัณฑิต วิทยาลัยยังให้ความสำคัญต่อการนำผลการประเมิน คุณภาพการให้บริการมาเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการในระดับหน่วยงาน และระดับบุคลากร ส่งผลใหม่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องเกิดการส่งผลให้ ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ประทับใจ ในคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จัดช่องทางให้บริการที่ หลากหลาย เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเลือกใช้ได้ตามความสะดวก สามารถติดต่อให้ตลอดมีการตอบกลับมายังผู้รับบริการ ทันทีเมื่อมีข้อความแจ้งเดือน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ภาณุเดช เพ็ญความสุข, 2558) ปัจจัยด้านความสะดวกในการ บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หมายความว่าหากสำนักส่งเสริมวิชาการมีการ ปรับปรุงด้านความสะดวกในการบริการ เช่น มีช่องเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น อีเมล Facebook แบบฟอร์มคำร้อง ขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่ายมีอุปกรณ์/เครื่องมือ สำนักงานไว้บริการ เช่น เตรียมปากกา ดินสอ ไว้สำหรับ กรอกคำร้องขอรับบริการมีระบบสารสนเทศ แจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่าง ๆ ที่รวดเร็ว เช่น ใน website, Facebook, ไลน์ รวมทั้งปรับปรุง ระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานให้รวดเร็วและสามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว สิ่งเหล่านี้จะทำให้ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมากขึ้น ด้านคุณภาพการให้บริการ การ บริการต้องเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ข้อมูลที่ได้รับครบถ้วน ถูกต้อง รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เพื่อ นำมาปรับปรุงการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ภาณุเดช เพ็ญความสุข, 2558) สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียนมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้กับนักศึกษาทำให้นักศึกษาได้รับบริการที่ตรงตาม ต้องการ และคุ้มค่าในเวลา ที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน มีขั้นตอนในการ บริการที่ชัดเจน รวมทั้งให้คำแนะนำแก่นักศึกษาที่ ชัดเจนเพื่อให้นักศึกษาได้รับประโยชน์มากที่สุด สิ่งเหล่านี้จะทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพถึงแนวทางการพัฒนาด้านบุคลากรที่ให้บริการ กับหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย ราชภัฏชัยภูมิ กับกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ที่หลากหลายขึ้น
2. ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับสภาพปัญหาการบริการของงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
3. การวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้งานวิจัยสามารถนำไปสู่การพัฒนาในเชิงปฏิบัติการได้อย่างครอบคลุม ควรส่งเสริมความ ร่วมมือทางวิชาการ โดยการบูรณาการการวิจัยร่วมกับหน่วยงานภายนอกอื่น และนักศึกษา เพื่อสร้างความสมบูรณ์และมีมติเชิง ลึกของข้อมูลที่เป็นต่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ อย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กุลฉัตร กิมซ่าย. (2563). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
<http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/3799>
- งานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้. (2567). กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
<https://assets.cpru.ac.th/>
- ฐิติกาญจน์ ขวัญไผ่, รัตนาภรณ์ สมใจ, ยูวธิดา คงนมดี, สุวรรณ วิถีเทพ. (2562). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของภาควิชา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. *Mahidol R2R e-Journal*, 6(1), 74-84. <https://doi.org/10.14456/jmu.2019.7>
- ภาณุเดช เพียรความสุข. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- รัชฎาพร พันธุ์ทวี. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
<http://cmruir.cmru.ac.th/handle/123456789/1110>
- สุดารัตน์ จันทร์พุธ. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. DSpace at Silpakorn University. <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/handle/123456789/934>
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *ประสิทธิภาพและการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ในกำกับของรัฐ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- อหิตยา วิมลเมือง. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
<http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/3906>
- อภิรัตน์กิตติ์ ต้านเจริญกิจกุล และ กัมปนาท วงษ์วิฒนพงษ์. (2565). รูปแบบการบริหารจัดการทรัพย์สินและธุรกิจองค์กรของมหาวิทยาลัย เมื่อเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. *Journal of Modern Learning Development*, 7(10), 381-407.