

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

*An Analysis of new student's satisfaction of NIDA Enrollment Process
Office of the Registrar Educational Service Division
National Institute of Development Administration*



อัญรัตน์ การสมโชค

นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

งานวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

กองบริการการศึกษา

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

An Analysis of new student's satisfaction of NIDA Enrollment Process

Office of the Registrar Educational Service Division

National Institute of Development Administration

ธัญวรัตน์ การสมโชค

นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

2562

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา และ 3. เพื่อเสนอแนวทางและพัฒนาการบริการให้ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ที่ขึ้นทะเบียนตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงมิถุนายน 2561 ในช่วงที่เก็บข้อมูลไม่มีการขึ้นทะเบียนระดับดุษฎีบัณฑิต) มีจำนวน 699 คน ใช้สูตรของ Taro Yamane (ทาโร ยามาเน่) ค่าความคลาดเคลื่อนที่ ร้อยละ 5 คำนวณได้ 255 คน แต่สามารถเก็บกลุ่มตัวอย่างได้ 261 คน โดยการสุ่มแบบโควต้าและแบบบังเอิญ วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบสมมติฐานการวิจัย การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ประเด็นข้อเสนอแนะแล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 261 คน เพศ ร้อยละ 53.26 (139 คน) เป็นเพศหญิง อายุ ร้อยละ 63.22 (165 คน) มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ในระดับการศึกษา ร้อยละ 86.59 (226 คน) ระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี คณะที่มารับเอกสารขึ้นทะเบียน ร้อยละ 43.68 (114 คน) เป็นนักศึกษา คณะสถิติประยุกต์ การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจรายด้านของนักศึกษาอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามลำดับมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.67 (2) ด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.52 (3) ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่มีค่าเฉลี่ย 4.50 (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.41

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาการรับเอกสารการขึ้นทะเบียนที่เหมาะสม คือ ระยะเวลา 10 วัน มีจำนวนสูงสุดร้อยละ 42.53 (111 คน) และให้ความคิดเห็นสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนา ประเด็นเรื่องเพิ่มวันรายงานตัวนอกเวลาทำการในวันเสาร์และอาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษาที่อยู่ในวัยทำงาน จำนวนสูงสุด 17 คน และเมื่อทดสอบตามสมมติฐานจากปัจจัยทางประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนในภาพรวม แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยประชากรศาสตร์เรื่องเพศมีผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ย 4.37 เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ระดับค่าเฉลี่ย 4.45 ค่าความแตกต่าง (Sig) อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.047* ถึงแม้ปัจจัยประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมเปลี่ยนแปลงได้ แต่กองบริการสามารถปรับเปลี่ยนด้านการบริการ ทั้ง 4 ด้าน ให้สอดคล้องกับปัจจัยประชากรศาสตร์ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้ตรงตามความต้องการในแต่ละด้าน ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางให้กองบริการการศึกษาพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ด้านการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ : สถาบัน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษา การให้บริการ

This research serves three purposes. The first purpose is to study students' satisfaction on new student enrollment processes proceeded by the Registration Office, Educational Service Division, National Institution Development Administration (NIDA). The second purpose is to examine factors that influence students' satisfaction on new student enrollment processes proceeded by the Registration Office, Educational Service Division, National Institution Development Administration (NIDA). To accomplish this objective, four aspects of the service satisfaction are investigated. Those sub-service tasks include: receiving enrollment documents, quality of service, service facility, and spatial facility. The third purpose is to implement basic information for planning, promoting, and developing better services which are offered by NIDA's Registration Office. This objective is to improve planning processes of new student enrollment. Thus the service provider could improve new student enrollment services for NIDA's students.

The researcher collects data by using lists of new student from every faculty of NIDA. The time frame of data collection was the first semester of educational year 2018, when the new students registered during May-June 2018 (during this period, there was no doctoral students registering). The registering lists show 699 students by using Yamane's formula on error of 0.05. There were 261 distributed questionnaires. The completed questionnaires were statistically processed with computer statistical software for answering the proposed research questions. Descriptive statistics are used and those include frequency, percentage, mean, and standard deviation (S.D.). The hypotheses are tested by examining sets of data with t-test scores and One-way Analysis of Variance Analysis or F-test (One-way ANOVA) and frequency. The analyses reveal the following findings:

Report of the majority of population classified by each demographic aspect are as follows: In terms of gender, 53.26% (139 persons) are women. In terms of age, 63.22% (165 persons) are under the age of 30 years old. In terms of education, 86.59% (226 persons) have bachelor degree. In terms of faculty, students 43.68% (114 persons) are students in the Faculty of Applied Statistics. There are four aspects which influenced students' satisfaction on registering new student enrollment proceeded by the Registration Office of NIDA; in details, each aspect of satisfaction can be ranked from the highest to lowest scores as the following: (1) Quality of service is averaged 4.67. (2) Spatial facility and administration is averaged 4.52. (3) Process of receiving new student enrollment is averaged 4.50. (4) Service facility is averaged 4.41.

This study suggests: a suitable length of time for taking the registration documents period for 10 days, 42.53% (111 persons) and raised the service improvement issue on extension of the registration office hours from weekdays to cover weekends thus these days facilitate most students who are in their working, (17 persons).

The tested population factors including gender, age, and educational attainment, reveal that the population factors do not affect the students' satisfaction on the new student registration in general. However, each aspect of satisfaction shows that population factor of gender affects the new students' satisfaction on the service facility. For instance, male participants ranked satisfaction value at 4.37 while female participants show higher satisfaction score at 4.45 which is statistically significant ($P \leq .5$). Although the population factors are not possibly controlled, the Registration Office can adjust four sub-service aspects in order to enhance the students' satisfaction on using each service.

Thus the results suggest that the Registration Office could continue to develop qualities and effectiveness of the new student enrollment services that respond well to the new students who are required to use the services meanwhile assure the service users' satisfactions.

Key words: Institute, registration office, staff, student, students' satisfaction, service

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเนื่องจากผู้ศึกษาได้รับความช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากหลายๆ ฝ่าย โดยเฉพาะ ผศ.ดร.สาวิตรี คทวณิช อาจารย์ประจำ คณะภาษาและการสื่อสาร อาจารย์ที่ปรึกษา งานวิจัยที่ให้คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้ได้งานวิจัยที่มีคุณภาพ มีความชัดเจนและถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยฉบับนี้ และผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา นางสาวสุวารี เกษเกษม ที่สนับสนุนข้าพเจ้าในเรื่องการพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ รวมถึงขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานที่น่ารัก นางทัศนีย์ อาดำ นางสาวนิภาวรรณ วังคะวัง นางสาวลักขณา พุ่มเพ็ชร นางสาวปวีณา กลิ่นหอม ที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุน ช่วยตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จ และเป็นกำลังใจในยามท้อแท้ สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กองบริการการศึกษาทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ ผู้ศึกษาต้องขอขอบพระคุณในความกรุณาและความปรารถนาดี ไว้ ณ โอกาสนี้

ธัญวรัตน์ การสมโชค

นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

2562

บทคัดย่อ.....	ก
Abstract.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
สารบัญแผนภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 คำจำกัดความ	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.7 วิธีการวิจัย.....	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	10
2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ และขอบเขตงานของกองบริการการศึกษา	23
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
3.2 กรอบการวิจัย/ตัวแปร	48
3.3 ขอบเขตและวิธีการวิจัย.....	49
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	49
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	54

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	56
.4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	57
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	86
5.1 สรุปผลการศึกษา	87
5.2 การอภิปรายผล	92
5.3 ข้อเสนอแนะ	98
5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัย	102
5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยในอนาคต	102
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก	109

ตารางที่ 2.1	แสดงจำนวนบุคลากรปัจจุบันจำแนกตามประเภท และคุณวุฒิปริญญา.....	27
ตารางที่ 2.2	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการอธิบายความ.....	36
ตารางที่ 2.3	ผังแสดงวิธีการปฏิบัติงานของกระบวนการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่.....	38
ตารางที่ 3.1	ข้อมูลนักศึกษาใหม่ที่มาขึ้นทะเบียน 1/2561 ในเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2561.....	53
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละปัจจัยทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ	58
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละปัจจัยทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ	58
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละปัจจัยทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา	59
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละปัจจัยทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามนักศึกษาที่รับเอกสารขึ้นทะเบียน	60
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ โดยรวม และรายด้าน	61
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวกับด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่	62
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการ	64
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ.....	65
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวกับด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่	66
ตารางที่ 4.10	แสดงความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาการรับเอกสารงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ที่เหมาะสม	68
ตารางที่ 4.11	ผลการวิเคราะห์การศึกษาสิ่งที่ต้องปรับปรุงและพัฒนา	69
ตารางที่ 4.12	ผลการวิเคราะห์การศึกษาข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	70
ตารางที่ 4.13	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศ.....	73

ตารางที่ 4.14	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ จำแนกตามช่วงอายุ	75
ตารางที่ 4.15	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ.....	76
ตารางที่ 4.16	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ	77
ตารางที่ 4.17	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ จำแนกตามช่วงอายุ	78
ตารางที่ 4.18	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนโดยภาพรวม จำแนกตามช่วงอายุ.....	79
ตารางที่ 4.19	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา	80
ตารางที่ 4.20	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	81
ตารางที่ 4.21	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	82
ตารางที่ 4.22	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	83
ตารางที่ 4.23	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	84
ตารางที่ 4.24	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.....	85

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2.1 การเกิดความพึงพอใจของนักศึกษา	12
ภาพที่ 2.2 กระบวนการให้บริการ.....	14
ภาพที่ 2.3 ลักษณะของการบริการ 4 ประการ (Four Service Characteristics).....	16
ภาพที่ 2.4 ลักษณะที่พึงประสงค์ในการให้บริการ.....	17
ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	48
ภาพที่ 5.1 ลักษณะที่พึงประสงค์ในการให้บริการ	93
ภาพที่ 5. 2 สรุปข้อเสนอแนะ.....	101

แผนภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและลักษณะงานที่ปฏิบัติ	25
แผนภาพที่ 2.2 แผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลังสายสนับสนุน กองบริการการศึกษา	26
แผนภาพที่ 2.3 กระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ (Workflow).....	37

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาในระดับมหัพภาคเป็นการสร้างบุคลากรที่จะเป็นผู้นำเพื่อพัฒนาประเทศ การสร้างคุณภาพทางการศึกษา คือแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในศตวรรษที่ 21 : มิติด้านการศึกษา⁽¹⁾ ในระดับผู้นำทางสังคม ในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ และส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศในด้านต่างๆ นโยบายของภาครัฐ ซึ่งกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 หมวด 4 แนวการจัดการศึกษา มาตรา 22 การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ ในมาตรา 23⁽²⁾ การจัดการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้และบูรณาการตามความเหมาะสม สถาบันอุดมศึกษามีส่วนสำคัญในการสร้างโอกาสทางการศึกษาให้กับบุคคลเพื่อเรียนรู้ได้ต่อเนื่องตลอดชีวิต

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เป็นสถาบันการศึกษาในกำกับของรัฐ จัดตั้งขึ้นตามพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องจากการพัฒนาประเทศในขณะนั้น มีความจำเป็นที่ต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาช่วยกันพัฒนาดังพระราชปรารภที่ว่า ประเทศไทยมีความจำเป็นที่ต้องผลิตผู้เชี่ยวชาญสถิติ และผู้เชี่ยวชาญในสาขาอื่นๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เป็นสถาบันการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2509 ด้วยความช่วยเหลือเบื้องต้นจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรมวิเทศสหการ มูลนิธิฟอร์ด และ Midwest University Consortium for International Affairs (MUCIA) โดยโอนคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ งานฝึกอบรมส่วนหนึ่งของสภาพพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ งานฝึกอบรม และงานสอนส่วนหนึ่งของสำนักงานสถิติแห่งชาติมาเป็นกิจกรรมหนึ่ง มีสถานภาพเป็นหน่วยงานระดับกรม เป็นสถาบันในกำกับของรัฐแห่งเดียวในประเทศไทยที่ทำการสอนเฉพาะระดับบัณฑิตศึกษา (สูงกว่าปริญญาตรี) โดยเน้นหนักในสาขาวิชาทางการบริหารการพัฒนา นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในด้านการวิจัย ฝึกอบรม และให้บริการทางวิชาการด้านอื่นๆ แก่หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจเอกชน และประชาชนทั่วไป โดยกำหนดเป็นปรัชญาของสถาบันว่า “สร้างปัญญา เพื่อการเปลี่ยนแปลง” (WISDOM for Change) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นสถาบันแห่งการเรียนรู้ยุคใหม่ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้มี มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญในแต่ละสาขาวิชา สร้างคนดี

1 บทคัดย่อแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในศตวรรษที่ 21 : มิติด้านการศึกษา, อีรวี ทองเจือ และ ปรีดี ทุมเมธ, วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2560)

2 พระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๓ แหล่งที่มา <https://person.mwit.ac.th/01-Statutes/NationalEducation.pdf> สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561

มีคุณธรรม เป็นบุคคลที่มุ่งมั่นจะเรียนรู้และพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำความรู้ความสามารถเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ

เพื่อให้การบริหารงานมีคุณภาพเทียบเท่าระดับสากล สถาบันได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบันในเรื่อง “การพัฒนาระบบการบริหารงานต่างๆ ของสถาบันให้เอื้อต่อการปฏิบัติภารกิจไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ” รวมถึงผู้บริหารสถาบันได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่จะยกระดับสถาบันให้ก้าวสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่มีมาตรฐาน ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากลหรือยอมรับจากนานาประเทศในทุกด้าน จึงได้กำหนดกลยุทธ์โดยให้ประยุกต์ใช้แนวทางการพัฒนาระบบการทำงานตามแนวทางระบบมาตรฐานสากลที่เหมาะสมในการดำเนินงานของหน่วยงาน ในส่วนของกองบริการการศึกษา จึงเห็นควรนำระบบการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับมาใช้ในการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยกองบริการการศึกษาได้นำระบบการจัดการคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการงานของกองบริการการศึกษาให้มีระบบการบริหารงานที่มีคุณภาพ

กองบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการทางการศึกษา และการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ซึ่งงานที่รับผิดชอบจะต้องเกี่ยวข้องกับนักศึกษาทุกคนตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจนสำเร็จการศึกษา โดยมีกลุ่มงานภารกิจหลัก 5 กลุ่มงาน คือ งานพัฒนาหลักสูตรและส่งเสริมการเรียนการสอน งานบริการศึกษางานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา งานสถิติและสารสนเทศการศึกษา งานบริหารและธุรการเพื่อให้บริการแก่นักศึกษา บุคลากร อาจารย์ของคณะ และหน่วยงานภายนอกสถาบัน

กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดของกองบริการการศึกษา มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบหลักคือ

1. งานวางแผนการศึกษา
2. งานเตรียมฐานข้อมูลทางการศึกษาในระบบบริการการศึกษา
3. งานทะเบียนนักศึกษาใหม่
4. งานทะเบียนนักศึกษา
5. งานประมวลผลการศึกษา
6. งานตรวจสอบสถานภาพนักศึกษา
7. งานสำเร็จการศึกษาและขออนุมัติปริญญา
8. งานออกหนังสือสำคัญ

งานทะเบียนนักศึกษาใหม่ เป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับนักศึกษาเป็นลำดับแรกเพื่อเป็นการเปิดประตูต้อนรับการเข้าเป็นนักศึกษาของสถาบัน โดยงานทะเบียนนักศึกษาใหม่เป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นงานหลัก ซึ่งในการปฏิบัติงานรายละเอียดและกระบวนการทำงานมีการกำหนดให้เป็นมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 และในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องด้านงานบริการนักศึกษาที่ต้องเข้ามาใช้บริการการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ ในปัจจุบันสถาบันการศึกษาอื่นๆ มีการวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการบริการ

ของนักศึกษา⁽³⁾ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ การทำงานที่มีมาตรฐาน ถูกต้องและเหมาะสม ย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถเพิ่มมูลค่าทางการประชาสัมพันธ์ได้อีกช่องทางหนึ่ง และช่วยตอบสนองนโยบายตามแผนยุทธศาสตร์ในองค์กร ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา/กลยุทธ์ ประจำปี 2560 ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ รวมถึงสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพของกองบริการการศึกษา และสนับสนุนการทำงานภายใต้มาตรฐาน มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในการกำหนดไว้ในคู่มือคุณภาพ (Quality Manual) ข้อ 10 การปรับปรุง (หน้า 30) กองบริการศึกษากำหนดและเลือกโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement) และนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดของผู้รับบริการและเพิ่มความพึงพอใจผู้รับบริการ โดยการปรับปรุงการบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดเทียบเท่าความจำเป็นและความคาดหวังในอนาคต การแก้ไขและป้องกันหรือลดผลอันไม่พึงประสงค์ในการปรับปรุงสมรรถนะและประสิทธิผลของ Quality Managemant System

การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ โดยการปรับปรุงเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และจะทำการปรับปรุงกระบวนการที่ทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจ

ดังนั้น ผู้ศึกษาสนใจทำการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” เพื่อนำผลการวิจัยไปวางแผน ส่งเสริม และพัฒนาวิธีการทำงานงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา และผลการวิจัยทำให้ทราบว่านักศึกษาใหม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด โดยผู้ศึกษาคาดว่าผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการส่งเสริมทางด้านวิชาการ และนำไปปรับปรุงการให้บริการตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาที่มาใช้บริการต่อไป

3 ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล แหล่งที่มา file:///D:/Work%20Joy/กองบริการ%201%20พค.2555/ขอตำแหน่งชำนาญการ/ตย.งานวิจัยความพึงพอใจ.pdf สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียน และประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
3. เพื่อเสนอแนวทางและพัฒนาการบริการให้ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

1.3 สมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์กับมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยประชากรศาสตร์ อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ในกรณีศึกษานี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตทุกหลักสูตรทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ในภาคการศึกษาที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2561

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ รายชื่อตามประกาศสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง ผลการพิจารณาคัดเลือกนักศึกษา ในระดับปริญญาโทภาคปกติและภาคพิเศษทุกคณะที่มารับเอกสารการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงมิถุนายน 2561

โดยได้นำทฤษฎีความพึงพอใจมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน ประกอบด้วย ตัวแปรต้น (Independent Variable) ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน มีปัจจัย 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ ซึ่งตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

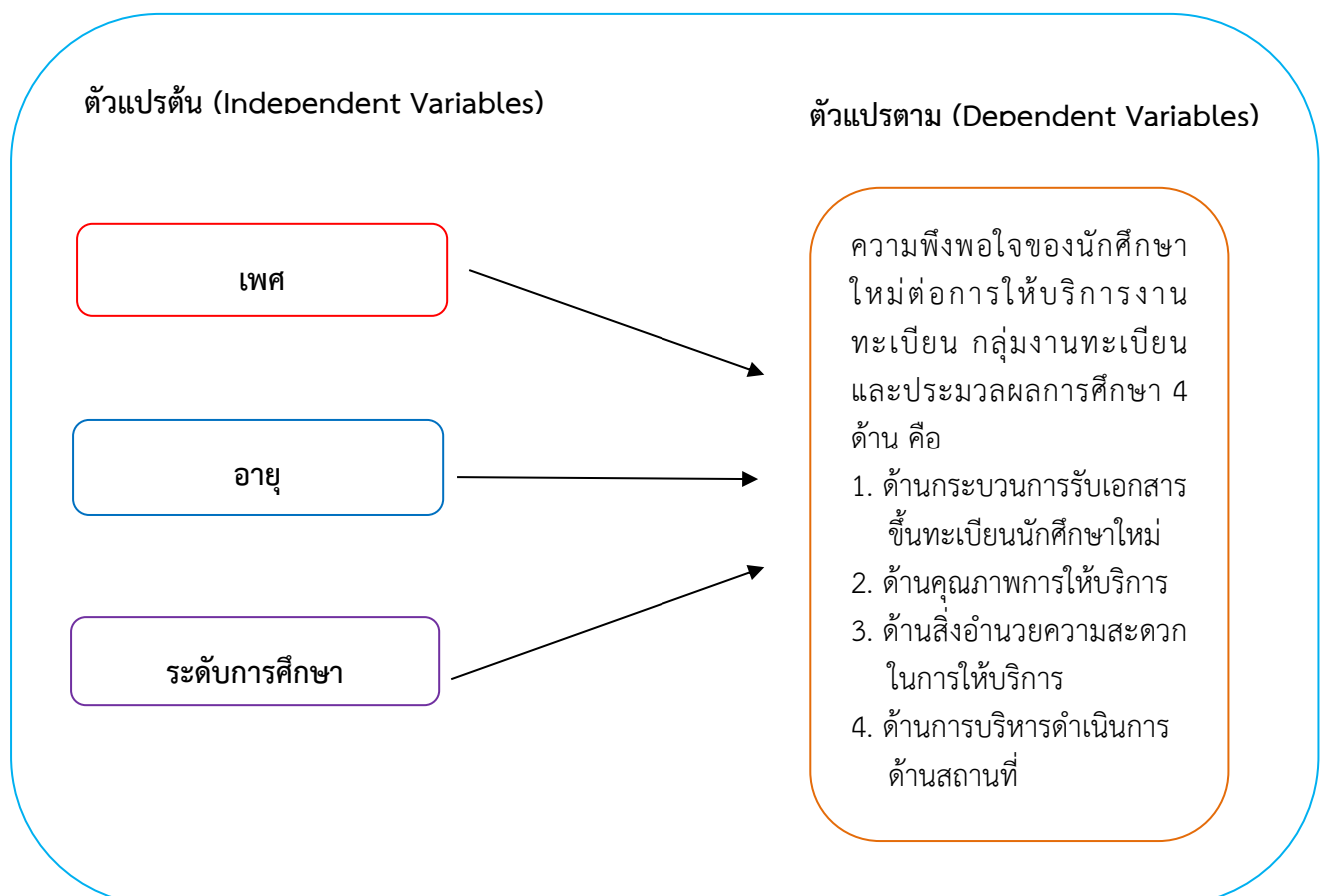
1. ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา มีปัจจัย 4 ด้าน คือ

- 1.1 ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่
- 1.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- 1.4 ด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่

โดยสามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 คำจำกัดความ

สถาบัน หมายถึง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นสถาบันในกำกับของรัฐแห่งเดียวในประเทศไทยที่ทำการสอนเฉพาะระดับบัณฑิตศึกษา (สูงกว่าปริญญาตรี โดยเน้นหนักในสาขาวิชาทางด้านการบริหารการพัฒนา ผลิتمหาบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถ สร้างความเป็นผู้นำ มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญในแต่ละสาขาวิชา สร้างคนดี มีคุณธรรม เป็นบุคคลที่มุ่งมั่นเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำความรู้ความสามารถเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ)

กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา หมายถึง กลุ่มงานที่สังกัดอยู่ในกองบริการการศึกษา รับผิดชอบงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา รวมทั้งให้บริการสนับสนุนการดำเนินงานด้านวิชาการของสถาบันให้สามารถผลิตบัณฑิตให้บรรลุผลตามกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ มีความพร้อมเข้าสู่สากลโดยเน้นพัฒนาการให้บริการ ด้วยระบบบริการการศึกษาที่รวดเร็ว และถูกต้อง

การให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาที่ให้บริการแก่นักศึกษาในการมาติดต่อขอรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ โดยเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ ข้อมูลทั่วไป และอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา

ความพึงพอใจของนักศึกษา หมายถึง ปฏิกริยา อารมณ์กับการแสดงพฤติกรรมทั้งที่สังเกตเห็นและไม่เห็นว่ามี ความพึงพอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นหลังจากนักศึกษาใหม่มาที่กองบริการการศึกษา เพื่อรับบริการในขั้นตอนการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่แล้ว โดยวัดจากแบบสอบถามความพึงพอใจที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา ต่อปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการการขึ้นทะเบียน ความรู้สึกของผู้รับบริการ ที่เกิดจากความคาดหวังที่เข้ารับบริการ ซึ่งครอบคลุมถึงลักษณะของการปฏิบัติงาน ได้แก่ มีระบบการลงทะเบียนออนไลน์ ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว ความชัดเจนของเอกสาร เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และระยะเวลาในการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความรู้ มีความกระตือรือร้น เต็มใจ รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของนักศึกษา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง ครอบคลุมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานในการให้บริการ ความเพียงพอของโต๊ะ เก้าอี้ ป้ายประจำโต๊ะเจ้าหน้าที่มีความชัดเจน

ด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ หมายถึง กองบริการการศึกษามีการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการครอบคลุมถึงป้ายประชาสัมพันธ์บอกทาง ตำแหน่งที่ตั้งของกองบริการ สถานที่มีความสะดวก เข้าถึงง่าย ความสะอาด เวลาเปิด-ปิด

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่บริการแก่นักศึกษาที่มาขอรับบริการ

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาใหม่ที่ผ่านการคัดเลือกมีรายชื่อในประกาศผลการคัดเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ทุกคณะทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ที่มาขึ้นทะเบียนตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงมิถุนายน 2561

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อปัจจัยทั้ง 4 ด้าน

2. ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3. การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2015

1.7 วิธีการวิจัย

ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ตามตัวอย่างที่กำหนด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิดที่มีหลายคำตอบให้เลือกแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา คณะที่มาขึ้นทะเบียน โดยเป็นคำถามแบบปลายปิด ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ส่วนที่ 2 ตารางสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งระดับของคำตอบเป็นแบบประเมินค่าของลิเคอร์ท (Likert's Scale) 5 ระดับ ซึ่งเป็นการให้ค่าระดับความคิดเห็น 1 ไปจนถึง 5 ระดับ ตามลำดับดังนี้

- | | |
|--|------------------------------|
| 1 หมายถึง ท่านมีความพอใจอยู่ในระดับ | ไม่พอใจ/ระดับน้อยที่สุด |
| 2 หมายถึง ท่านมีความพอใจอยู่ในระดับ | พอใจน้อย/ระดับน้อย |
| 3 หมายถึง ท่านมีความพอใจอยู่ในระดับ | เฉยๆ/ระดับปานกลาง |
| 4 หมายถึง ท่านมีความพอใจอยู่ในระดับ | พอใจมาก/ระดับมาก |
| 5 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ | พอใจอย่างยิ่ง/ระดับมากที่สุด |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ แบบมีคำตอบให้เลือกและแบบปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ การประเมินความพึงพอใจ ได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows ใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาการรับเอกสารการขึ้นทะเบียนที่เหมาะสมโดยมีคำตอบให้เลือก แล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency) คิดเป็นจำนวนร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตาราง

3.2 การแสดงความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการขึ้นทะเบียนในเรื่องใดมากที่สุดและจัดกลุ่มเป็นประเด็น เรียงลำดับความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

3.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะและจัดกลุ่มเป็นประเด็น เรียงลำดับความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

หมายเหตุ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเป็นการเก็บข้อมูลเรื่องความพึงพอใจงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ของการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ภายในวันที่มาติดต่อเท่านั้น โดยแจกแบบสอบถามให้นักศึกษาประเมินเลยทันที เนื่องจากถ้าให้นักศึกษากลับไปประเมินอาจจะไม่ได้คำตอบคืน จึงทำให้การสอบถามในรายละเอียดการใช้งานในระบบออนไลน์ไม่สามารถทำได้ในการวิจัยนี้ ในอนาคตอาจเป็นหัวข้อวิจัย (Further Research) เรื่องความพึงพอใจการใช้ระบบออนไลน์ต่อไป และข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในส่วนของคุณะที่มาขึ้นทะเบียน ไม่นำมาประมวลผลด้านความพึงพอใจเพราะไม่สามารถควบคุมจำนวนให้ได้ตามสัดส่วนที่น่าเชื่อถือได้

ส่วนที่ 4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์ เพศ อายุ และระดับการศึกษา กับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนในปัจจัยทั้ง 4 ด้าน การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยประชากรศาสตร์ อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่แตกต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในปัจจุบันความพึงพอใจในการรับบริการในด้านต่างๆ เข้ามามีส่วนสำคัญต่อสถาบันอุดมศึกษา ทำให้มหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและเอกชน เริ่มมีการพัฒนาและปรับปรุงให้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานในทุกหน่วยงาน จากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า มีการใช้ผลการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในสถาบันมาเป็นส่วนหนึ่งในตัวชี้วัดคุณภาพตามเกณฑ์ของสถาบัน โดยกองบริการการศึกษาได้ให้ความสำคัญกับการบริการแก่นักศึกษา เพราะเป็นหน่วยงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับนักศึกษาโดยตรงตั้งแต่เริ่มต้นจนจบการศึกษา โดยมีการรักษาคุณภาพให้ตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ซึ่งเป็นระบบบริหารงานที่เป็นที่ยอมรับ สามารถช่วยในการบริหารจัดการงานของกองบริการการศึกษาให้มีระบบการดำเนินงานที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ในงานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง ความพึงพอใจกระบวนการขึ้นทะเบียน

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ ขอบเขตงานของกองบริการการศึกษาและบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของตำแหน่งนักวิชาการศึกษา กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากหัวข้อสำคัญข้างต้น สามารถอธิบายรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ (พจนานุกรม ภาษาอังกฤษ เคมบริดจ์, 2018 : ออนไลน์) ให้ความหมาย ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกน่ายินรมย์ที่คุณได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อได้ทำสิ่งที่ต้องการ หรือวิธีการจัดการกับการร้องเรียนหรือปัญหาที่ทำให้ผู้ที่ร้องเรียนรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้ว

แนนซี ซี มอส (Nancy C. Morse, 1997 อ้างถึงใน Alam Sageer, Dr Sameena Rafat, Ms Pujar Agarwal, 2012) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นระดับความต้องการของมนุษย์ที่ได้รับการตอบสนองจากระดับของการบรรลุเป้าหมาย ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะมี ความพึงพอใจเกิดขึ้น ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับปัจเจกบุคคลและกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของแต่ละคน

นพพันธ์ ปิยะวรรณกร (ผู้แปลและเรียบเรียง, 2018 หน้า 27) กล่าวว่า ความประทับใจในบริการ สามารถเผยแพร่คำพูดที่มีต่อองค์กรหรือบริษัทได้ แต่ก็ไม่เท่าแรงกระตุ้นของความโกรธถ้าไม่ได้รับความพึงพอใจ ตามกลไกของธรรมชาติเรื่องราวที่ให้ความรู้สึกทางลบจะกระตุ้นให้คนสนใจมากกว่าเรื่องราวที่เป็นบวก ประเด็นคือเมื่อใดก็ตามที่เรามีโอกาสบริการเราควรทำบางสิ่งเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับบริการเหนือความคาดหวัง จนผู้รับบริการพึงพอใจและเป็นผู้ส่งข่าวสารในความประทับใจต่อองค์กรให้ผู้อื่นฟัง

สก๊อต สมิธ (Scott Smith, 2018 : Online) ความพึงพอใจ คือ สภาพทางจิตวิทยาโดยรวม ซึ่งสะท้อนถึงการประเมินความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า/ผู้บริโภค ที่มีต่อองค์กร สิ่งแวดล้อม ผลิตภัณฑ์ บริการ ความพึงพอใจเป็นหัวใจหลักของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทางจิตวิทยาอย่างใดอย่างหนึ่ง ความรู้ความเข้าใจ เช่น ความคิด การประเมินผล อารมณ์ที่แสดงออกมาทางความรู้สึกและพฤติกรรม บ่งบอกจากการกระทำและท่าทาง (Customer Satisfaction (CSAT) Theory Qualtrics LLC, 2018 : online)

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526 อ้างถึงใน วรรณวิมล จงจรัสกุล, 2551 หน้า 9) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่มีสัมพันธ์กับโลกทัศน์ซึ่งเกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกันตามโลกทัศน์ของแต่ละคน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

ดังนั้น จากความหมายดังกล่าว ผู้ศึกษาให้นิยามคำว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ลักษณะอาการที่ผู้รับบริการคือนักศึกษาที่แสดงอาการให้เห็นมีทั้งเจ้าหน้าที่รับรู้ได้หรือรับรู้ไม่ได้ เพราะบางครั้งนักศึกษาอาจจะไม่แสดงออกมาให้เห็น ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการตามปัจเจกบุคคล เช่น บางคนอาจมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เหมือนกัน บางคนต้องการได้รับความสนใจและแสดงความสุภาพต่อตนเองถึงจะพึงพอใจ บางคนต้องการได้รับการบริการที่รวดเร็วถึงจะพึงพอใจ ปัจจัยที่จะ

ทำให้คนพึงพอใจยิ่งขึ้นอยู่กับกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมของผู้รับบริการ ความพึงพอใจจะบ่งบอกว่าการบริการที่ได้รับนั้น ดีหรือไม่ดี

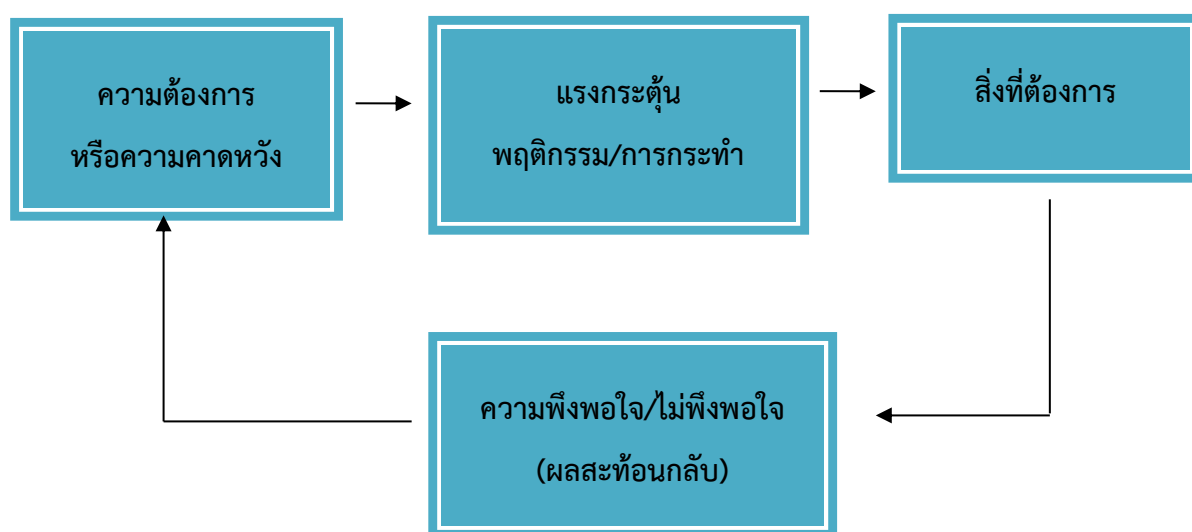
ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้า

ความคาดหวัง คือ ความเชื่อ ความเป็นไปได้หรือความน่าจะเป็นที่ผลิตภัณฑ์หรือการบริการซึ่งมีคุณลักษณะหรือลักษณะเฉพาะบางอย่างจะทำให้เกิดผลลัพธ์บางอย่างที่เป็นประโยชน์ มีคุณค่าที่ให้ผลการปฏิบัติงานตามที่คาดหวังได้ตามประสบการณ์ความรู้สึก ความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์พฤติกรรมก่อนหน้านี้ ความคาดหวังมักจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและสามารถวัดได้ ดังนี้

1. ความสำคัญ: บริการที่ตอบสนองความคาดหวัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการที่ดี
2. ความพึงพอใจต่อผลกระทบโดยรวม: ความชอบ ไม่ชอบ การให้บริการ เช่น ปัจจัยการให้บริการของงานทะเบียน ทั้ง 4 ด้าน เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานทะเบียน
3. การบรรลุความคาดหวัง: ระดับประสิทธิภาพที่คาดหวังเทียบกับความคาดหวังที่ต้องการ คือ "การทำนายแบบคาดการณ์ล่วงหน้า" เช่น ถ้านักศึกษานำเอกสารมาให้ในวันขึ้นทะเบียนไม่ครบ อาจคาดหวังให้เจ้าหน้าที่อนุโลมนำมาให้ภายหลังได้ เมื่อได้รับการอนุโลมก็บรรลุความคาดหวัง หรือการที่เจ้าหน้าที่บริการถ่ายเอกสารให้เพิ่มเติมเมื่อนักศึกษาถ่ายเอกสารมาไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน
4. มูลค่าที่คาดหวังจากการใช้: ความพึงพอใจมักถูกกำหนดโดยความถี่ในการใช้งาน เช่น หากนักศึกษาไม่ได้การบริการการขึ้นทะเบียนนักศึกษาตามที่คาดหวังไว้ จะทำให้เกิดความไม่พอใจ หลังจากนั้นอาจไม่ยอมติดต่อเจ้าหน้าที่คนนั้นอีกต่อไป (Customer Satisfaction (CSAT) Theory Qualtrics LLC, 2018 : online)

ลักษณะของความพึงพอใจ

มัลลินส์ (Mullins, 1985 p.230 อ้างถึงใน จิรพงษ์ สุทธิมุสิก, 2556 หน้า 10) ความพึงพอใจคือทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกมาในทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับ ความพึงพอใจของบางคนก็ขึ้นอยู่กับการเล่นดูประสบการณ์ในชีวิต การเรียนรู้ผ่านกระบวนการทางสังคม ทำให้แต่ละคนมีความคาดหวัง ความพึงพอใจต่อสิ่งเร้าแตกต่างกัน เมื่อความคาดหวังได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ก็จะเกิดความพึงพอใจและหากไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะกลายเป็นความไม่พอใจ นั่นคือระดับความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับความรู้สึกรู้สึกของนักศึกษาที่มีผลเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ ดังแผนภาพที่ 2.1 การเกิดความพึงพอใจของนักศึกษา



ภาพที่ 2. 1 การเกิดความพึงพอใจของนักศึกษา

ที่มา ดัดแปลงจาก Mullins, Laurie J. (1985). Management and Organization Behavior. London: Pitman Company.

อ้างถึงใน จิรพงษ์ สุทธิมุสิก, 2556 หน้า 10

จากการศึกษาผู้ศึกษาจึงสรุปได้ว่า ความคาดหวัง และความพึงพอใจ เป็นพฤติกรรมที่ผู้รับบริการคือ นักศึกษาที่มาติดต่อขอรับเอกสารการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่แสดงออกมาโดยจะเป็นการสื่อให้เห็นจากการกระทำทั้งต่อหน้าหรือลับหลังก็ได้ มีทั้งสามารถมองเห็นหรือมองไม่เห็น จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อผู้รับบริการได้รับผลประโยชน์ตามความคาดหวังจากบริการนั้นๆ เมื่อมีการตอบสนองความต้องการของตนเองได้ และจะพึงพอใจมากขึ้นเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวัง แต่เราไม่สามารถควบคุมคุณภาพของการบริการที่ดีได้ เพราะขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่จะทำให้เกิดการผันแปร เช่น อารมณ์ ลักษณะเฉพาะส่วนตัว อากาศเจ็บป่วย สิ่งเหล่านี้ไม่สามารถบังคับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

ไพโรพนา ศรีเสน (2544 อ้างถึงใน อรพรรณ บุญถิ์, 2556 หน้า 8) กล่าวว่า การบริการอาจเป็นกิจกรรมหรือการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่อยู่ร่วมกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ไม่สามารถครอบครองการบริการไว้คนเดียวได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำ การบริการควรเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการด้วยความปรารถนาดี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค

วีรพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์ (2536 หน้า 6-10 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557 หน้า 12) ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการจะได้รับจากผู้บริการส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการ ซึ่งการบริการเป็นสิ่งที่แต่ละต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย

บุษยมาศ แสงเงิน (2552 : ออนไลน์) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ความพึงพอใจอันเป็นการกระทำที่เกิดจากความปรารถนาดี การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเอื้ออาทร ความมีน้ำใจไมตรี การให้ความเป็นธรรมเสมอภาคอาจรวมไปถึงการไม่เลือกปฏิบัติ

จากความหมายด้านบน การบริการ คือ การดำเนินการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนที่จะให้บริการต่อนักศึกษาใหม่ที่มาติดต่อขอรับเอกสารการขึ้นทะเบียน โดยการให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และให้บริการด้วยความเท่าเทียมต่อนักศึกษาทุกคนเหมือนกัน ไม่เลือกปฏิบัติ สามารถอธิบายขั้นตอนการขึ้นทะเบียนได้อย่างมีความรู้ ความเข้าใจ ตอบคำถามได้อย่างละเอียด ถูกต้อง ทำให้นักศึกษาพึงพอใจต่อการให้บริการ

หลักการให้บริการ

พงษ์เทพ จารุสุลันท์ (2546 อ้างถึงใน อรพรรณ บุญถิ์, 2556 หน้า 8) กล่าวว่า หลักของการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเท่าเทียมกัน อำนวยความสะดวกสบายให้ผู้รับบริการ ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบส่วนตัว

มิลเล็ท (Millet, 1978 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557 หน้า 31) ให้นิยามและกำหนดหลักการปฏิบัติการให้บริการไว้ 5 ประการที่สำคัญ โดยพื้นฐานของการบริการมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) ได้รับความสะดวกรวดเร็วและเท่าเทียมกัน โดยมีหลักการ ดังนี้

1. การให้บริการที่เสมอภาค เท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง มีความยุติธรรมในการบริการที่เท่าเทียมกัน ดังนั้น นักศึกษาจะได้รับบริการที่เหมือนกัน เป็นมาตรฐานไม่มีการเลือกปฏิบัติ
2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการแจกเอกสาร นักศึกษามีความรวดเร็ว และตรงตามเวลาที่กำหนดในประกาศขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่อย่างเคร่งครัด

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ เหมาะสม (Ample Service) หมายถึง มีสถานที่ให้บริการเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่บริการเพียงพอ มีอุปกรณ์เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาที่มาติดต่อ เพราะถ้าสิ่งเหล่านี้ไม่เพียงพอ ความเสมอภาคและความตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายต่อนักศึกษาเลย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ติดต่อกัน (Continuous Service) หมายถึง กลุ่มงานเปิดให้บริการตามที่กำหนด ไม่สามารถหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ ต้องมีการแจ้งล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน

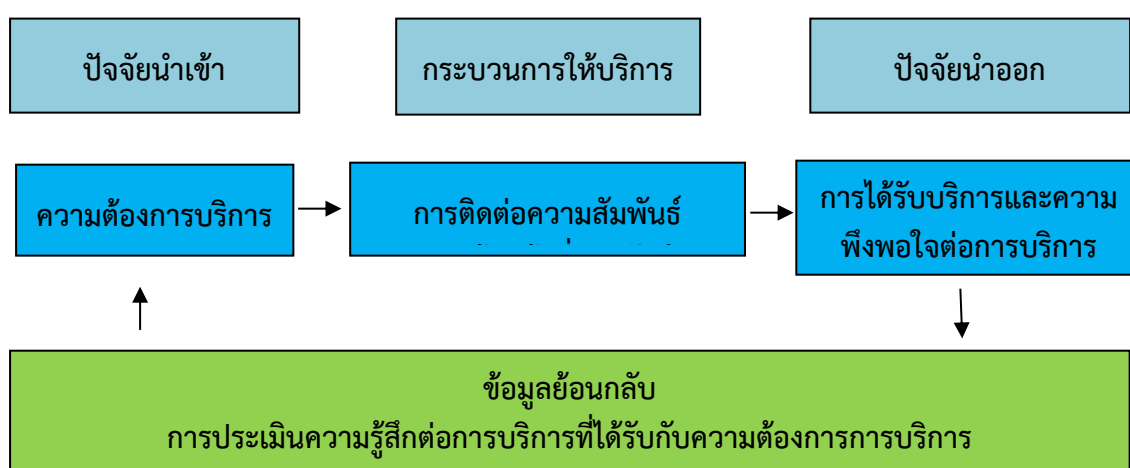
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า พัฒนาขึ้น (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่นำมาปรับปรุงคุณภาพการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้ตรงความต้องการของนักศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่ควรคำนึงถึงหลักการให้บริการเป็นสำคัญ ต้องคำนึงถึงเป้าหมายของการบริการ คือนักศึกษาที่มารับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษา ต้องได้รับการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม เสมอภาค บริการอย่างจริงใจ เต็มใจ และให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ นโยบายคุณภาพของกองบริการการศึกษาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน

กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น เริ่มจากการเกิดปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยเริ่มจากนักศึกษามีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็แรงกระตุ้นให้นักศึกษาแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ในกรณีที่นักศึกษาจะแสดงความต้องการออกมา เพื่อที่เจ้าหน้าที่เกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนนักศึกษาเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของนักศึกษา ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของนักศึกษาที่ได้รับการตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากหรือน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งวงจรของการให้บริการสามารถแสดงอธิบายได้ดังภาพที่ 2.2 (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2545) หน่วยที่ 1-7: หน้า 41-42 กระบวนการให้บริการ)

ภาพอธิบายกระบวนการให้บริการ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2. 2 กระบวนการให้บริการ

ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2545) หน่วยที่ 1-7: หน้า 41-42 (กระบวนการให้บริการ)

จากภาพกระบวนการให้บริการที่แสดงหมายถึงการที่เจ้าหน้าที่และนักศึกษามีปฏิสัมพันธ์ต่อกันในเรื่องงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ ทำให้สามารถระบุนความพึงพอใจของนักศึกษาได้ว่าจะรู้สึกอย่างไร การบริการจะขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นตัวกำหนดข้อมูลย้อนกลับจากนักศึกษาว่ามีความพึงพอใจในกระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาหรือไม่ เจ้าหน้าที่คือตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดข้อมูลย้อนกลับนั้น ดังนั้นกระบวนการนี้คือกระบวนการที่กองบริการการศึกษาต้องให้ความชัดเจนเมื่อเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติต่อนักศึกษา

ลักษณะของการบริการ

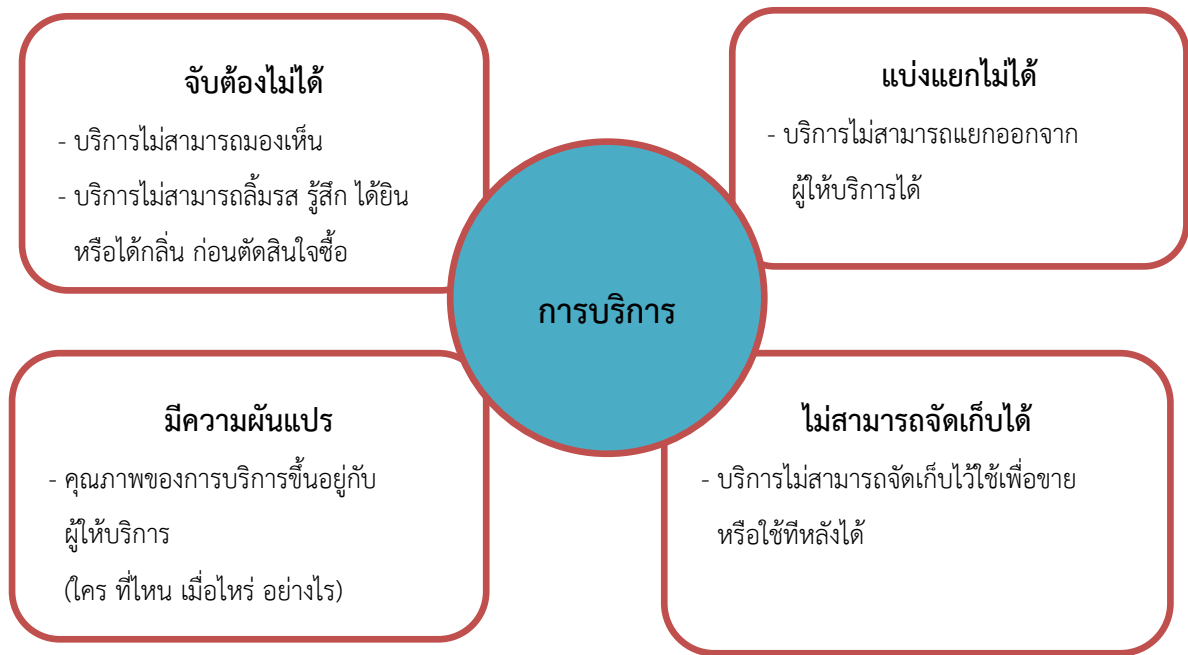
ผศ.ดร.นันทสารี สุขโต และคณะ (ผู้แปลและเรียบเรียง, 2009 หน้า 135) ปัจจุบันการบริการที่เติบโตขึ้นในหลายภาคส่วนทั้งภาครัฐ เช่น สถานศึกษาไปรษณีย์ ตำรวจ ทหาร ดับเพลิง และการบริการที่อยู่ในองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร เช่น องค์กรการกุศล โรงพยาบาล วัด เป็นต้น และในภาคเอกชนที่มีการให้บริการในรูปแบบต่างๆ เช่น สายการบิน ธนาคาร บริษัทประกันภัย ธุรกิจบันเทิง เป็นต้น Philip Kotler ชี้ให้เห็นถึงลักษณะของการบริการที่ต้องพิจารณา 4 ประการ คือ

1. บริการที่จับต้องไม่ได้ (Service intangibility) หมายถึง บริการที่ไม่สามารถใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 พิจารณาได้ก่อนการซื้อบริการ เช่น การจองที่พักล่วงหน้า เราไม่สามารถทราบได้ว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่พักรอตามที่เห็นในภาพ อาหารอร่อยถูกปาก ได้รับการดูแลที่ดี สัมภาระไม่ขาดหาย ดังนั้นจากการเช่าที่พักว่าจะคุ้มค่างกับเงินที่จ่ายไป จึงต้องมีการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าว่าองค์ประกอบทั้งหมดเป็นคุณภาพการบริการที่จะได้รับหลังจากตัดสินใจซื้อสินค้าไปแล้ว

2. การบริการแบ่งแยกไม่ได้ (Service inseparability) หมายถึง การผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน เป็นบริการที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ เช่น พนักงานผู้ให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของงานบริการ ที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ สองสิ่งนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะผู้ให้บริการและลูกค้าต่างส่งผลต่อผลลัพธ์ของการบริการ เช่น การนวดแผนไทย การตรวจรักษาจากแพทย์ เจ้าหน้าที่ที่กับนักศึกษา

3. บริการมีความผันแปร (Service variability) หมายถึง คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับบุคคลผู้ให้บริการ เวลาในการบริการ ลักษณะการบริการ ปัจจัยในเรื่องคนและเวลา มีความสำคัญเท่ากัน ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อความผันแปรในการบริการ เช่น เจ้าหน้าที่อาจอารมณ์ไม่ดีในวันนั้นก็ทำให้บริการนักศึกษาไม่ดี

4. บริการไม่สามารถจัดเก็บได้ (Service perishability) หมายถึง บริการไม่สามารถจัดเก็บหรือกักตุนได้เพราะมีเงื่อนไขของเวลา เช่น การเข้าพักในโรงแรม ในช่วงฤดูท่องเที่ยวเมื่อมีลูกค้าเข้าพักเกินความต้องการ ยังมีลูกค้าต้องการเข้าพักอีกมาก ส่วนในฤดูฝนที่ไม่มีคนเข้าพัก แต่โรงแรมไม่สามารถนำห้องพักไปขายในฤดูท่องเที่ยวได้ โรงแรมไม่สามารถเก็บห้องพักไว้บริการลูกค้าให้ตรงกับความต้องการได้ การบริการจึงไม่สามารถจัดเก็บให้ตรงกับความต้องการได้ ดังภาพที่ 2.3 ลักษณะของการบริการ 4 ประการ



ภาพที่ 2.3 ลักษณะของการบริการ 4 ประการ (Four Service Characteristics)

ที่มา ดัดแปลงจากหนังสือ หลักการตลาด (ฟิลลิป คอทเลอร์.\(2009).\ (ผศ.ดร.นันทสรี สุขโต และคณะ ผู้แปลและเรียบเรียง หน้า 135)

พฤติกรรมในการให้บริการ

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548 หน้า 146 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557 หน้า 24) กล่าวว่า ในการให้บริการการสร้างลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการบริการ มีความสำคัญต่อการวางรากฐานการสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพราะถ้าบุคลากรภายในองค์กรไม่ทราบว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อการบริการมากแค่ไหน บุคลากรย่อมไม่ให้ความสำคัญต่อสิ่งนั้น เพราะไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน แต่ถ้ากำหนดลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์ขึ้นมาเป็นลายลักษณ์อักษรแล้วสื่อสารให้ทุกคนรับรู้ว่าเขาต้องปฏิบัติตนเช่นไรจะเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กรนั้นๆ และบุคลากรจะเริ่มพัฒนาตามนโยบายได้อย่างถูกต้อง

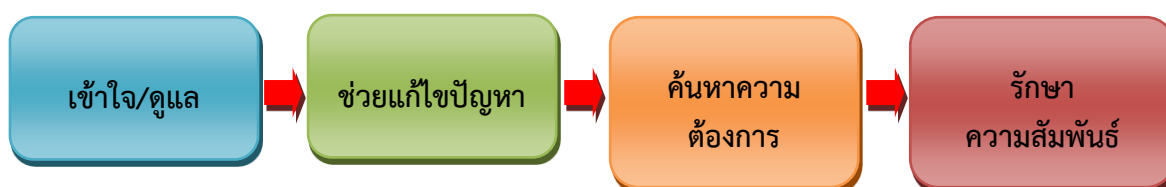
ลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการบริการ มี 6 ประการดังนี้

1. เข้าใจมุมมองของผู้รับบริการ เช่น เมื่อนักศึกษามีความต้องการให้ช่วยแก้ไขปัญห
2. ดูแลติดตามและเอาใจใส่อย่างต่อเนื่อง เช่น การติดตามสถานภาพของนักศึกษาตลอดจนจบการศึกษา
3. แก้ไขปัญหาเสมือนเป็นปัญหาของตน เช่น ให้ความช่วยเหลือเมื่อนักศึกษาประสบปัญหาและขอคำปรึกษาเพื่อหาทางแก้ไข
4. ค้นหาความต้องการที่แท้จริงและเพิ่มคุณค่าในการให้บริการทุกครั้งที่มีโอกาส

5. รักษาสัมพันธภาพในระยะยาวกับผู้รับบริการ หมายถึง พร้อมให้ความช่วยเหลือกับนักศึกษาที่มาติดต่อ

6. เป็นที่ไว้วางใจในการขอความช่วยเหลือ เช่น นักศึกษามาขอความช่วยเหลือก็เต็มใจช่วยเหลือและมีจริยธรรมต่อหน้าที่ตนเองโดยการรักษาความลับ

ภาพอธิบายลักษณะที่พึงประสงค์ในการให้บริการ ดังภาพที่ 2-4



ภาพที่ 2. 4 ลักษณะที่พึงประสงค์ในการให้บริการ

ที่มา ดัดแปลงจาก การบริการด้วยหัวใจ (วิชัย ปิติเจริญธรรม, 2548 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง 2557 หน้า 24)

ดังนั้น ความหมายที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง การบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจหลังจากมาติดต่อแล้ว ซึ่งการให้บริการที่ดีต้องอาศัยองค์ประกอบ ตั้งแต่ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องในการให้บริการ ซึ่งในความหมายของการบริการในงานวิจัยนี้ ผู้รับบริการ หมายถึงนักศึกษาที่มาขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ และผู้ให้บริการ หมายถึงเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนฯ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในกระบวนการให้บริการ ต้องเน้นการจัดการด้านพฤติกรรมบริการ เพื่อให้ให้นักศึกษาที่มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่มาติดต่อ เมื่อนักศึกษาได้รับบริการที่ดีจะนำมาซึ่งความประทับใจ การบอกต่อการบริการที่ดีและส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา

2.1.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

พาราสูรามาน, ซีแฮมส์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาล อรรถศุภทัต 2011 : ออนไลน์) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่นึกคิดไว้ในใจและการได้รับการปฏิบัติตรงตามที่คิดไว้ โดยการประเมินของผู้รับบริการที่ทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับและประทับใจในบริการนั้นๆ

ชเมเนอร์ (Schmenner, 1995 อ้างถึงใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2011 : ออนไลน์) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากการบริการนั้น หากการรับรู้ในการบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามกันหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้น มากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

ครอสบี้, อีวาน, โควเลส (Crosby, Evans & Cowles, 1990 อ้างถึงใน ปิณณวัชร พัทธราวลัย, 2558) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ “Service Quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วยการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภค

ตามความหมายดังกล่าวโดยสรุป คุณภาพของการให้บริการ คือ ภาพในจินตนาการและการกระทำที่ประเมินจากความรู้สึกของนักศึกษาโดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวังกับการบริการที่ได้รับซึ่งหากเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของนักศึกษาหรือสร้างการบริการที่สูงกว่าที่นักศึกษาคาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับมากขึ้น

ซีเทมส์ และ บาร์รี่ (Zeithaml & Barry, 1991 pp.225 – 226 อ้างถึงใน ปิณณวัชร พัทธราวลัย, 2558 หน้า 10-12) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ดี มีลักษณะที่สำคัญอยู่ 10 ข้อ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ใช้พิจารณาคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ ที่จะช่วยให้การบริการมีคุณภาพประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ [Consistency]
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ [Dependability]
 - 1.3 การมีเอกสารที่ครบถ้วน [Document]
 - 1.4 บริการทันเวลา [Immediacy]
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ
 - 2.2 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.3 ปฏิบัติต่อนักศึกษาเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารให้นักศึกษาเข้าใจ
 - 3.2 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
 - 3.3 มีความรอบรู้ด้านวิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 นักศึกษาเข้าถึงเจ้าหน้าที่สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป
 - 4.3 นักศึกษาใช้เวลาคอยไม่นาน
 - 4.4 เวลาที่ให้บริการควรอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษา
 - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่นักศึกษาสามารถติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 เจ้าหน้าที่แสดงความสุภาพต่อนักศึกษา
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 เจ้าหน้าที่ชี้แจงการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ให้นักศึกษาเข้าใจก่อนทำในระบบ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการลงทะเบียนให้นักศึกษา
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้นักศึกษาที่มารับบริการ
 - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่นักศึกษา
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาที่มาขึ้นทะเบียน
 - 10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม

จะเห็นว่าปัจจัย 10 ข้อนี้เป็นเกณฑ์การวัดคุณภาพการให้บริการที่ผู้ศึกษาได้นำบางส่วนมาใส่ไว้ในการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มารับเอกสารการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ที่มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา โดยปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้กองบริการการศึกษานำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL)

Zeithaml , Parasuraman, & Berry, (1988 อ้างถึงใน ปิณณวัชร พชรราวลัย, 2558 หน้า 10-12) ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อลูกค้า คือ คุณภาพการบริการ (Service Quality) โดยทฤษฎีของ พาราสุรามาน (Parasuraman) ได้กล่าวถึงกระบวนการดังกล่าว เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งมีการระบุในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสำคัญ ก่อให้เกิดผลในการรับรู้ของผู้บริโภคว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพ (SERVQUAL) โดยกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการได้รับการพัฒนาโดย ซีแทมล์, พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman & Berry) SERVQUAL คือ เกณฑ์การวัดแบบเก่าที่มี 10 ด้านของคุณภาพการให้บริการ คือ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความสามารถในการเข้าถึง มารยาท การสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ การรักษาความปลอดภัย ความเข้าใจลูกค้า ความสุภาพ จับต้องได้ สิ่งเหล่านี้เป็นมาตรการในการลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าได้

ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ธุรกิจคาดหวัง คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ สามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1988 อ้างใน ปราณี เอี่ยมละออภักดี, 2550)

- 1) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของเจ้าหน้าที่ที่สามารถใช้ในการดำเนินการด้านบริการได้อย่างเต็มที่
- 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้องเป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ
- 3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่นักศึกษาต้องการ
- 4) ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง นักศึกษาสามารถที่จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวก
- 5) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง เจ้าหน้าที่จะต้องมีความเข้าใจความต้องการของนักศึกษาและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว
- 6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง เจ้าหน้าที่จะต้องเป็นผู้รับฟังถึงปัญหาของนักศึกษาและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า เจ้าหน้าที่ต้องเข้าใจภาษาของนักศึกษาเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป
- 7) ความไว้วางใจ (Credibility) หมายถึง เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ไม่ปิดบัง และโปร่งใสตรวจสอบได้
- 8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อนักศึกษาทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน
- 9) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง มีมารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีในขณะที่ให้บริการ
- 10) การจับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

หลังจากนั้น พาราซูรามาน, ซีเทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, (1988 อ้างถึงใน กำพล แก้วสมนึก, 2552 หน้า 10-11) ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดพื้นฐานที่ใช้ในการกำหนดคุณภาพบริการทั้ง 10 ข้อข้างต้นที่กล่าวมา นำปัจจัยด้านที่มีความสัมพันธ์กันและที่มีความเหลื่อมล้ำกันนำมา รวมเข้าด้วยกัน ทำให้มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้าน แทนของเดิมที่มี 10 ด้าน ดังนี้

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL มีปัจจัยอยู่ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

- 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือ สิ่งที่จับต้องได้ รวมถึงสิ่งที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์อาคารสถานที่ เครื่องมือ เจ้าหน้าที่
- 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะแสดงผลตามที่สัญญาไว้ในเรื่องการบริการอย่างถูกต้องและมีคุณภาพ
- 3) การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือนักศึกษาอย่างรวดเร็ว
- 4) ความมั่นใจได้ (Assurance) คือ มนุษย์สัมพันธ์และความรู้ของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออกทำให้นักศึกษามีความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมด้านความน่าเชื่อถือ ความสามารถ ความปลอดภัย และความมีมารยาท เข้าด้วยกัน)
- 5) ความใส่ใจ (Empathy) คือ ความสนใจ รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ที่เจ้าหน้าที่มีต่อนักศึกษา (เป็นการรวมด้านความเข้าใจเข้าด้วยกัน การสื่อสาร และการเข้าถึงการบริการ

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558 หน้า 19) ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ จะเกิดขึ้นหรือไม่ต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการ ในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลด้วย การวัดคุณภาพของความพึงพอใจในการใช้บริการ อาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

- 1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กัน โดยการขอความร่วมมือให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบสอบถามที่กำหนดในคำตอบปลายเปิดและปลายปิด โดยคำถามจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นต้น
- 2) การสัมภาษณ์จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่จะต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง
- 3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกต อาจปฏิกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความรู้สึกของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัด ความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมิน ถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

จากที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่า การวัด/ตรวจสอบ คุณภาพการบริการสามารถวัดจากความพึงพอใจที่ได้รับว่าการบริการนั้นบรรลุเป้าหมายต่อผู้รับบริการหรือไม่ การวัดคุณภาพการบริการสามารถวัดได้

หลายทาง เช่น แบบสอบถาม การสังเกต จากข้อร้องเรียน นักศึกษาที่มาเข้ารับบริการจึงเป็นผู้ประเมินว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านการบริหารดำเนินการ สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาต่องานทะเบียนนักศึกษาใหม่ได้หรือไม่ แต่หากเป็นไปได้ในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ได้รับบริการได้รับจริง ไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจ

โดยในงานวิจัยนี้ ผู้ศึกษาเลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ แจกให้นักศึกษาที่มีรายชื่อผ่านการคัดเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท ภาคปกติและภาคพิเศษของทุกคณะที่มาขึ้นทะเบียนภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงมิถุนายน 2561 โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเป็นการเก็บข้อมูลเรื่องความพึงพอใจต่องานทะเบียนนักศึกษาใหม่ในขั้นตอนของการรับเอกสารขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ภายในวันที่มาติดต่อเท่านั้น โดยแจกแบบสอบถามให้นักศึกษาประเมินและหย่อนใส่กล่องเลยทันที

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ และขอบเขตงานของกองบริการการศึกษา

2.2.1 ข้อมูลของกองบริการการศึกษา

กองบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานที่เกิดขึ้นพร้อมกับการจัดตั้งสถาบันในปี พ.ศ. 2509 โดยเบื้องต้นมีภารกิจหลักในงานรับนักศึกษา งานทะเบียนนักศึกษา และงานเอกสารและตำรา ในระยะเริ่มแรกได้ใช้สถานที่ดำเนินการที่อาคารคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และต่อมาในปี พ.ศ. 2511 เมื่อสถาบันได้ย้ายที่ทำการมาจัดตั้งเป็น สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ณ ที่ตั้งของสถาบันในปัจจุบันกองบริการการศึกษาและข้าราชการในสังกัดได้ย้ายตามมาด้วย

กองบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการทางการศึกษา และการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ซึ่งงานที่รับผิดชอบจะต้องเกี่ยวข้องกับนักศึกษาทุกคนตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจนสำเร็จการศึกษา โดยมีภารกิจหลัก ดังนี้

1. งานจัดทำหลักสูตรของสถาบัน
2. งานรับนักศึกษา งานตารางสอนตารางสอบ
3. งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา งานตรวจสอบสถานภาพนักศึกษา งานสำเร็จการศึกษา
4. งานทุนและรางวัลการศึกษา
5. งานออกหนังสือสำคัญทางการศึกษา เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา
6. งานบริการ ให้คำแนะนำแก่ บุคลากร อาจารย์ของคณะ และหน่วยงานภายนอกสถาบัน

โดยกองบริการการศึกษาได้พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อรองรับภารกิจต่าง ๆ รวมทั้งได้พัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีคุณภาพเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดผลสูงสุดต่อผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกสถาบัน โดยมี

วิสัยทัศน์ :

มุ่งมั่นสร้างสรรค์งานบริการการศึกษา และการจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พันธกิจ :

1. ให้บริการการศึกษาและข้อมูลข่าวสารการศึกษาของสถาบันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
2. สนับสนุนการจัดการศึกษาของสถาบัน เพื่อให้สามารถผลิตมหาบัณฑิตได้ตามเป้าหมายอย่างมีคุณภาพและคุณธรรม
3. สนับสนุนและประสานงานเพื่อให้มีหลักสูตรใหม่ และมีการพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง
4. เพื่อเสริมสร้างความรู้ด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้แก่นักศึกษา
5. เพื่อให้สถาบันมีหลักสูตรใหม่ที่ทันสมัยสามารถแข่งขันและเป็นผู้นำในระดับภูมิภาคเอเชีย ค่านิยม มีจิตบริการ ประสานความร่วมมือ ซื่อสัตย์ อดทน พัฒนาคนอย่างต่อเนื่อง

นโยบายคุณภาพ :

มุ่งมั่นให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

การบริหารงานของกองบริการการศึกษา ได้นำระบบการจัดการคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ซึ่งเป็นระบบบริหารงานที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับ สามารถช่วยให้การบริหารจัดการงานของกองบริการการศึกษามีระบบการดำเนินงานที่มีคุณภาพ และประกอบกับสถาบันได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบันในเรื่อง “การพัฒนาระบบการดำเนินงานต่างๆ ของสถาบันให้เอื้อต่อการปฏิบัติภารกิจไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ” ในส่วนของกองบริการการศึกษาจึงเล็งเห็นการพัฒนากระบวนการทำงานที่มีมาตรฐาน และการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ จะสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้แก่ นักศึกษา บุคลากร อาจารย์ของคณะ และหน่วยงานภายนอกสถาบันได้ดียิ่งขึ้น

โครงสร้างการบริหารและอัตรากำลังของกองบริการการศึกษา

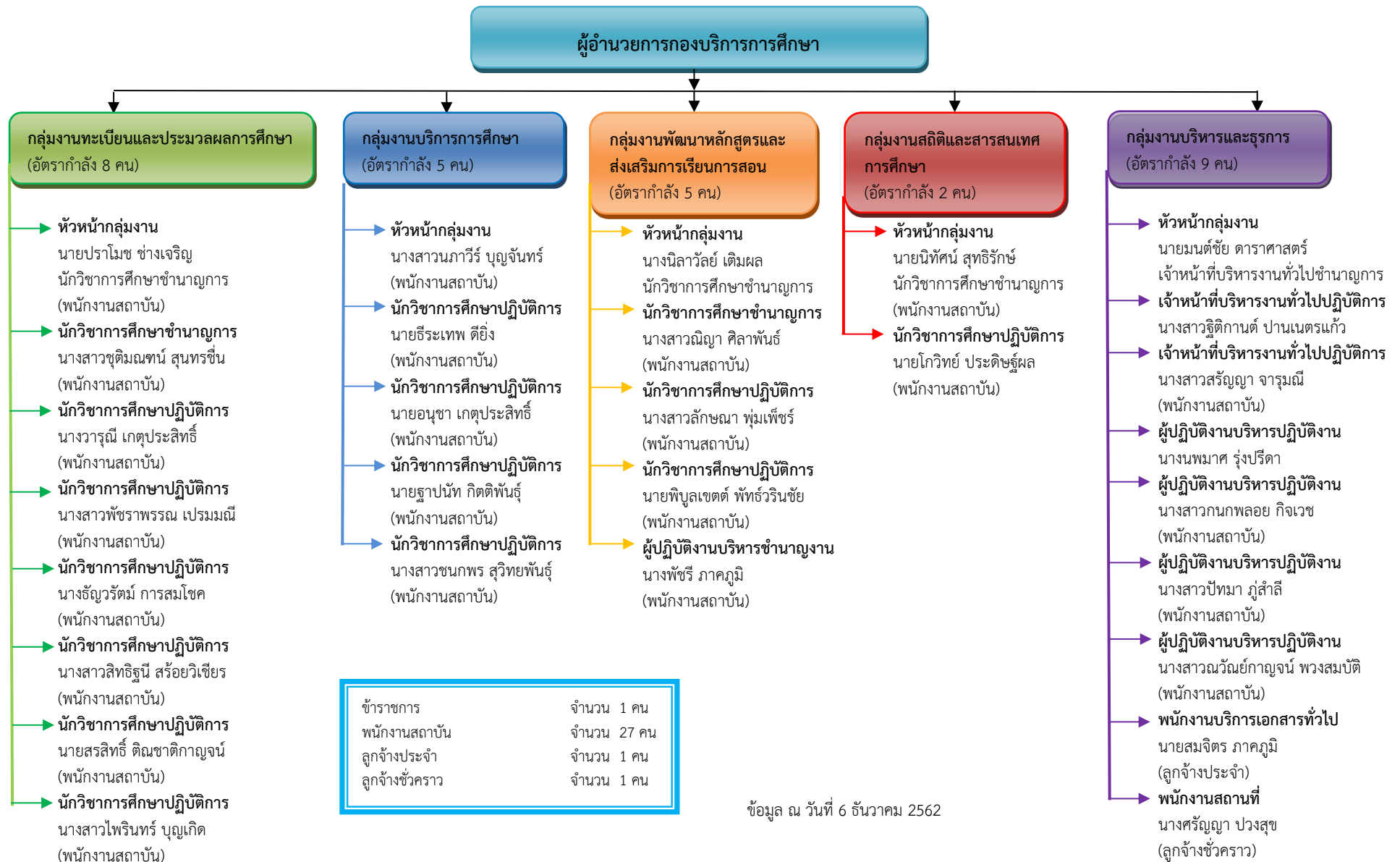
เมื่อมีการพัฒนาภาระ หน้าที่ของกองบริการการศึกษา ประกอบกับโครงสร้างขององค์กรและโครงสร้างการบริหารสามารถกำหนดรายละเอียดได้ ดังแผนภาพที่ 2.1

แผนภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและลักษณะงานที่ปฏิบัติ



ข้อมูล ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2561

การจัดอัตรากำลัง ปัจจุบันกองบริการการศึกษามีอัตรากำลัง ปรากฏดังแผนภูมิที่ 2.2 แผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลังสายสนับสนุน กองบริการการศึกษา
 แผนภาพที่ 2. 2 แผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลังสายสนับสนุน กองบริการการศึกษา



อัตรากำลัง

ในปีการศึกษา 2562 กองบริการการศึกษา มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ทั้งสิ้น 30 อัตรา ดังปรากฏในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนบุคลากรปัจจุบันจำแนกตามประเภท และคุณวุฒิปริญญา

ประเภท	คุณวุฒิปริญญา				รวม
	เอก	โท	ตรี	ต่ำกว่าตรี	
ข้าราชการ	-	1	-	-	1
พนักงานสถาบัน	-	4	23	-	27
ลูกจ้างประจำ	-	-	-	1	1
ลูกจ้างชั่วคราว	-	-	-	1	1
รวม	-	5	23	2	30

2.2.2 ขอบข่ายภาระงานของกองบริการการศึกษา

กองบริการการศึกษามีภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

โครงสร้างการบริหารงานภายในกองบริการการศึกษา มีการแบ่งตามภาระหน้าที่เป็นกลุ่มงานหลัก 5 กลุ่มงาน ประกอบด้วย

1. **กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา** เป็นงานหลักของกองบริการการศึกษา เป็นหน่วยทะเบียนกลางที่จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาของสถาบัน ข้อมูลเหล่านี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในงานทะเบียนนักศึกษา งานประกันคุณภาพทางการศึกษาการให้บริการต่าง ๆ แก่นักศึกษา และการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาแก่อาจารย์ นักศึกษา และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ คณะ/สำนักต่างๆ หน่วยงานอื่นในสำนักงานอธิการบดี ตลอดจนงานศิษย์เก่า เป็นต้น

2. **กลุ่มงานบริการการศึกษา** เป็นงานให้บริการเกี่ยวกับการศึกษาตั้งแต่การเริ่มสมัครเข้าเป็นนักศึกษา ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาต่อในสถาบันแก่หน่วยงานภายนอก และผู้ที่สนใจทั่วไปทั้งในด้านของหลักสูตรที่สถาบันเปิดสอน วิธีการรับนักศึกษาประเภทต่างๆ ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัครสอบคัดเลือก จนเป็นนักศึกษาของสถาบันจนสำเร็จการศึกษา

3. **กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและส่งเสริมการเรียนการสอน** เป็นงานให้บริการเกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบันและให้บริการทางด้านวิชาการ เป็นงานที่เกี่ยวกับหลักสูตรของสถาบันที่เปิดให้มีการเรียนการสอนในระดับชั้นปริญญาโท ปริญญาเอก ทั้งหลักสูตรภาษาไทย หลักสูตรภาษาอังกฤษ และหลักสูตรนานาชาติ (International)

4. **กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศทางการศึกษา** จัดทำสถิติข้อมูลต่างๆ ตามความต้องการของผู้บริหารและส่งข้อมูลให้กับคณะ/สำนักต่างๆ และหน่วยงานอื่นๆ ที่ต้องใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา ฯลฯ ระบบนี้ได้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและง่ายต่อการใช้งานมีส่วนที่เป็นการใช้งาน Back Office และการให้บริการแก่

นักศึกษา อาจารย์และบุคคลทั่วไปผ่านทาง Internet นอกจากนี้ในส่วนของการบริการการศึกษาได้จัดทำ Website ของกองบริการการศึกษาเพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่บุคคลทั่วไป อาจารย์และนักศึกษาของสถาบัน และยังได้เชื่อมต่อกับ Website การบริการการศึกษาโดยมีผลทำให้นักศึกษาสามารถลงทะเบียนและตรวจสอบข้อมูล Online และอาจารย์ดูข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาและส่งผลการศึกษา Online ได้

5. กลุ่มงานบริหารและธุรการ ดำเนินการเกี่ยวกับงานจัดทำแผน งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานบุคลากร งานพัสดุ งานเอกสารประกอบการประชุม งานด้านธุรการ งานผลิตเอกสาร และงานสนับสนุนกลุ่มงานอื่น

2.2.3 บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของตำแหน่งนักวิชาการศึกษา

กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาเป็นงานหลักที่สำคัญงานหนึ่งของกองบริการการศึกษา เป็นหน่วยทะเบียนกลางที่จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาของสถาบันประกอบด้วยงานย่อยหลายงาน ดังนี้

1) งานทะเบียนประวัตินักศึกษา เป็นงานที่เกี่ยวกับการจัดเก็บประวัติส่วนตัวของนักศึกษา ตั้งแต่ นักศึกษาเข้าศึกษาในสถาบัน โดยเริ่มตั้งแต่การรับขึ้นทะเบียนนักศึกษา จัดเก็บทั้งในลักษณะของแฟ้มส่วนตัว ของนักศึกษาและการจัดเก็บข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งข้อมูลที่จัดเก็บในฐานะข้อมูลของกองบริการ การศึกษานี้ประกอบไปด้วยประวัติส่วนตัวของนักศึกษา ประวัติการศึกษาก่อนที่จะเข้าศึกษาในสถาบัน ประวัติ การทำงาน ที่อยู่และบุคคลใกล้ชิดของนักศึกษา เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในงานทะเบียน นักศึกษา งานประกันคุณภาพทางการศึกษา การให้บริการต่างๆ แก่นักศึกษา และการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับ นักศึกษาแก่อาจารย์ นักศึกษา และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ คณะ/สำนักต่างๆ หน่วยงานอื่นใน สำนักงานอธิการบดี ตลอดจนงานศิษย์เก่า เป็นต้น

2) งานจัดการฐานข้อมูลทางทะเบียนนักศึกษา ระบบทะเบียนนักศึกษาในปัจจุบันใช้เป็นฐานข้อมูล สำหรับการประมวลผลงานอื่นๆ ข้อมูลที่ทำการบันทึกนำมาใช้ในการเป็นฐานข้อมูล แฟ้มสถานศึกษา-ปี การศึกษา กำหนดภาคและปีการศึกษาที่ใช้งานในปัจจุบัน สามารถทำงานได้ครั้งละ 1 ปีการศึกษา คือ ภาค การศึกษาที่ 1, 2 และภาคฤดูร้อน

- แฟ้มคณะ/สาขาวิชา กำหนดชื่อคณะและหลักสูตรต่างๆ ที่เปิดสอนในสถาบันโดยกำหนดเป็นรหัส
- แฟ้มบันทึกตารางเกรด กำหนดค่าของเกรดแต่ละตัวเพื่อใช้ประโยชน์ในการประมวลผลการศึกษา ของนักศึกษาแต่ละราย

- แฟ้มชื่อปริญญาของแต่ละหลักสูตร กำหนดชื่อปริญญาของแต่ละหลักสูตรในสถาบัน โดยกำหนด เป็นรหัส ซึ่งจะดึงข้อมูลส่วนนี้ไปใช้สำหรับแฟ้มประวัติของนักศึกษาแต่ละราย โดยจะปรากฏออกมาใน รายงาน Transcript และปริญญาบัตร

- แฟ้มรายชื่ออาจารย์ กำหนดเป็นรหัสของอาจารย์แต่ละท่าน แยกตามคณะเพื่อใช้ประโยชน์ในการ บันทึกตารางสอน และการออกรายงานรายชื่อนักศึกษาที่ลงทะเบียนเข้าเรียนแต่ละวิชา ซึ่งจะมีชื่ออาจารย์ ผู้สอนในวิชานั้น ๆ อยู่ด้วย

- แฟ้มหลักสูตรรายวิชา กำหนดรายละเอียดต่างๆ ของวิชาในแต่ละหลักสูตร ซึ่งจะใช้ประโยชน์ สำหรับการจัดทำตารางสอน การทำบันทึกการลงทะเบียนเข้าเรียน และเป็นผลต่อเนื่องสำหรับการออก Transcript

- แฟ้มประวัตินักศึกษา กำหนดข้อมูลสำคัญของนักศึกษา ได้แก่ ชื่อ-ชื่อสกุล เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา คณะที่สังกัด วันเดือนปีเกิด วันเข้าศึกษา วันสิ้นสภาพการศึกษา สถานสภาพของนักศึกษา ประวัติ การศึกษา ที่อยู่ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นแฟ้มหลักในการนำข้อมูลต่าง ๆ ของนักศึกษาแต่ละรายมาใช้ในการออก หนังสือสำคัญ Transcript และการออกรายงานที่อยู่ของนักศึกษาแต่ละราย

3) งานลงทะเบียนและประมวลผลการศึกษา เป็นงานที่เกี่ยวกับประวัติการศึกษาของนักศึกษาตั้งแต่ เริ่มเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษาประกอบด้วย

- งานเตรียมข้อมูลการลงทะเบียน ได้แก่ ข้อมูลหลักสูตร ข้อมูลวิชาที่เปิดสอนข้อมูลค่าหน่วยกิตและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ข้อมูลสถานภาพทางการศึกษาของนักศึกษา

- รับลงทะเบียน เพิ่ม เพิกถอนวิชา ของนักศึกษาทุกคณะ/ประเภท/หลักสูตร ตลอดจนให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียน

- ออกรายงานต่างๆ เกี่ยวกับการลงทะเบียน ส่งให้อาจารย์ผู้สอน คณะ/สำนัก
- ติดตามการส่งผลการศึกษาของอาจารย์ผู้สอนให้ส่งตามกำหนดเวลา
- บันทึกและตรวจสอบผลการศึกษาที่ได้รับจากคณะ
- ประมวลผลการศึกษาของนักศึกษาทุกภาคการศึกษา
- จัดทำข้อมูลประวัติการศึกษาของนักศึกษาทุกคณะ/หลักสูตร ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
- ตรวจสอบสถานภาพของนักศึกษาเพื่อทำการบันทึกการหมดสภาพการเป็นนักศึกษาลงในแฟ้มข้อมูลประวัตินักศึกษา

- ตรวจสอบแผนการเรียนของนักศึกษาให้เป็นไปตามหลักสูตร/ข้อบังคับว่าด้วยการศึกษา

4) งานตรวจสอบสภาพการเป็นนักศึกษา เป็นงานที่เกี่ยวกับการตรวจสอบสภาพของนักศึกษาในระหว่างที่กำลังศึกษาอยู่ให้เป็นไปตามข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาฯ อาทิ

- นักศึกษาอยู่ในสภาพรอพินิจมีผลการศึกษารวมทุกวิชาเมื่อสิ้นภาคคิดเป็นแต้มเฉลี่ยสะสมได้ต่ำกว่า 2.70

- หมดอายุความการเป็นนักศึกษา
- ไม่ลงทะเบียนเข้าเรียนในภาคการศึกษาหนึ่งภาคการศึกษาใดติดต่อกัน 2 ภาคการศึกษา ยกเว้นภาคฤดูร้อน โดยมีได้รับอนุมัติจากคณบดีให้ลาพักการศึกษา

- คะแนนรวมของวิชาที่ลงทะเบียนเข้าเรียนเพื่อหน่วยกิตในภาคหนึ่งภาคใดตั้งแต่ 9 หน่วยกิตขึ้นไป คิดเป็นแต้มเฉลี่ยได้ต่ำกว่า 2.00 สำหรับปริญญาโท และต่ำกว่า 2.50 สำหรับปริญญาเอก

- สอบคุณสมบัติ/สอบขั้นต้นไม่ผ่านตามระยะเวลาที่กำหนดของหลักสูตรหรือประกาศของคณะ
- ยื่นใบลาออกและได้รับอนุมัติจากคณบดี
- ลาชื่อออกจากทะเบียนนักศึกษาสถาบันตามข้อบังคับสถาบันฯ ว่าด้วยวินัยนักศึกษา

5) งานอนุมัติปริญญาและประกาศนียบัตร เป็นงานที่เกี่ยวกับการตรวจสอบคุณสมบัติของนักศึกษาที่แต่ละคณะ/สำนักเสนอขออนุมัติปริญญา/ประกาศนียบัตรบัณฑิตให้เป็นไปตามที่หลักสูตรและข้อบังคับสถาบันฯ ว่าด้วยการศึกษากำหนด

- จัดทำรายชื่อเสนอสภาสถาบันเพื่ออนุมัติปริญญา/ประกาศนียบัตรบัณฑิต
- บันทึกข้อมูลในทะเบียนประวัตินักศึกษา
- แจ้งรายชื่อนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ
- เตรียมรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาสำหรับใช้ในการจัดทำสูจิบัตรในงานพระราชทานปริญญาบัตร

6) งานออกหนังสือสำคัญ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการออกหนังสือสำคัญตามที่นักศึกษาร้องขอได้แก่

- หนังสือรับรองการศึกษาประเภทต่างๆ
- หนังสือรับรองผลการศึกษา (Transcript)
- หนังสือรับรองการสำเร็จการศึกษา
- หนังสือรับรองเพื่อนำส่งผลการศึกษาไปยังมหาวิทยาลัยต่างประเทศ
- ใบแปลปริญญาบัตร/ประกาศนียบัตรบัณฑิต

2.2.4 ลักษณะงานที่ปฏิบัติของตำแหน่งนักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ปฏิบัติการในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านวิชาการศึกษา ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ โดยศึกษา วิเคราะห์ วิจัย วางแผน งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ปฏิบัติงานด้านการศึกษา โดยมีคู่มือ หรือแนวทางปฏิบัติ หรือคำสั่งอย่างกว้างๆ และอยู่ภายใต้การกำกับตรวจสอบเฉพาะกรณีที่จำเป็น และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

1. ด้านการปฏิบัติการ

1.1 งานวางแผนการศึกษา

- ดำเนินงานด้านการศึกษาของนักศึกษาติดต่อประสานงานกับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
- จัดเตรียมฐานข้อมูลทางการศึกษา
- กำหนดช่วงเวลาในการปฏิบัติงานตามปฏิทินการศึกษา
- ตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลทางการศึกษาจนนักศึกษาสำเร็จการศึกษา

1.2 งานเตรียมฐานข้อมูลทางการศึกษาในระบบบริการการศึกษา

ระบบบริการการศึกษาเป็นระบบที่จัดทำขึ้นในการทำงานของทะเบียนการศึกษาสำหรับนักศึกษาในสถาบัน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา จะต้องเตรียมจัดทำในระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลพื้นฐานหลักของการทำงานผ่านระบบบริการการศึกษาทั้งหมด เพื่อจะนำไปเชื่อมโยงในการจัดทำฐานข้อมูลอื่นๆ โดยกำหนดข้อมูลต่างๆ ดังนี้

1.2.1 ระบบฐานข้อมูลหลัก

- หมวดทะเบียนวิชาการ
- หมวดหลักสูตรและรายวิชา

1.2.2 ระบบการเงินนักศึกษา

- กำหนดรหัสผังอัตราค่าใช้จ่ายของนักศึกษา
- กำหนดชื่อผังอัตราค่าใช้จ่าย

- กำหนดรายการค่าใช้จ่าย
 - กำหนดวิธีเรียกเก็บในผังอัตราค่าใช้จ่าย
- 1.2.3 ระบบจัดตารางเรียน/ตารางสอน
- ตรวจสอบรายวิชาที่เปิดสอน
 - กำหนดข้อมูลการสำรองที่นั่งในรายวิชาต่างๆ
- 1.2.4 ระบบลงทะเบียน
- กำหนดรหัสของหมวดปฏิทินการศึกษา
 - บันทึกกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติการ และรายละเอียดของช่วงเวลาของปฏิทินการศึกษา

1.3 งานทะเบียนนักศึกษาใหม่

- จัดเตรียมเอกสารสำหรับนักศึกษาใหม่ (รหัสนักศึกษา Username/Password คู่มือการใช้ระบบ คำแนะนำการขึ้นทะเบียน รายวิชาลงทะเบียน และเอกสารอื่นๆ)
- ตรวจสอบเอกสารการขึ้นทะเบียนของนักศึกษาใหม่
- ตรวจสอบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา
- ตรวจสอบประวัติของนักศึกษาและปรับแก้ให้ถูกต้องตามเอกสารที่ยื่นการขึ้นทะเบียน
- จัดแยกเอกสารทางการศึกษาเพื่อส่งตรวจสอบวุฒิ
- ตรวจสอบและส่งแบบฟอร์มทำบัตรนักศึกษา
- ตรวจสอบการลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนวิชา
- รวบรวมหลักฐานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการขึ้นทะเบียนและลงทะเบียนของนักศึกษาเพื่อหน่วยงานอื่น ใช้งานต่อไป
- จัดทำและเก็บรักษาแฟ้มประวัติของนักศึกษาเป็นรายบุคคล
- จัดทำทะเบียนนักศึกษาแต่ละรุ่นที่ขึ้นทะเบียน

1.4 งานทะเบียนนักศึกษา

เป็นงานการจัดเตรียมและตรวจสอบฐานข้อมูลเพื่อรองรับการลงทะเบียน การตรวจสอบสถานภาพ การศึกษา การได้รับทุนการศึกษาเพื่อให้มีข้อมูลที่ต้องการและครบถ้วน โดยมีการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

- ตรวจสอบฐานข้อมูลทางการศึกษา
- ตรวจสอบการชำระเงินค่าลงทะเบียนรายภาคการศึกษาตามปฏิทินการศึกษาให้ถูกต้อง
- ดำเนินการแจ้งคณะ/นักศึกษา กรณีมีการชำระเงินผิดพลาด
- บันทึกข้อมูลการเพิ่ม-ถอน เปลี่ยนกลุ่มการเรียน เปลี่ยนฐานะวิชาเรียน พร้อมคำนวณค่าใช้จ่าย การเพิ่ม-ถอน ชำระเงินเพิ่มและคืนเงิน
- ยกเลิกรายการลงทะเบียนผิดพลาด เมื่อหมดช่วงกำหนดการลงทะเบียน
- ตรวจสอบเอกสารการได้ทุนการศึกษาของสถาบันในระบบ
- จัดเตรียมและตรวจสอบรายงานรายชื่อนักศึกษาที่ลงทะเบียนเพื่อหน่วยงานอื่น ใช้งานต่อไป

1.5 งานประมวลผลการศึกษา

- บันทึกกำหนดการส่งผลการศึกษาในระบบบริการการศึกษาของแต่ละรายวิชา
 - จัดส่งรายงานรายวิชาที่เปิดสอนและกำหนดการส่งผลการศึกษาแจ้งคณะต่างๆ
 - บันทึกการส่งผลการศึกษาตามที่คณะจัดส่ง
 - ตรวจสอบการส่งผลการศึกษาของคณะให้เป็นไปตามกำหนดเวลา ตามข้อบังคับสถาบันฯว่าด้วยการศึกษา
 - จัดเก็บเอกสารการรายงานผลการศึกษา
 - พิมพ์รายงานการประมวลผลการศึกษานักศึกษารายบุคคลเพื่อตรวจสอบสถานภาพ
-

1.6 งานตรวจสอบสถานภาพนักศึกษา

ทำหน้าที่ตรวจสอบสถานภาพการเป็นนักศึกษา ตั้งแต่ขึ้นทะเบียน ลงทะเบียนเข้าเรียน การลาพัก ผลการศึกษา ระยะเวลาการศึกษา ให้เป็นไปตามข้อบังคับสถาบันฯ ว่าด้วยการศึกษา ตามกรณีต่างๆ ดังนี้

- ไม่ลงทะเบียน 2 ภาคการศึกษา
 - แต้มเฉลี่ยในภาคของปริญญาโท ต่ำกว่า 2.00 และปริญญาเอกต่ำกว่า 2.50
 - อยู่ในสภาพรอพินิจ 2 ภาคการศึกษาติดต่อกัน เกردไม่ถึง 2.70
 - เกรดเฉลี่ยไม่ถึง 3.00 (กรณีลงทะเบียน ชั้นต่ำ 9 หน่วยกิต)
 - สอบประมวลความรู้ไม่ผ่านตามข้อกำหนด
 - ไม่สำเร็จการศึกษาภายใน 5 ปี(ปริญญาโท) 6 ปี(ปริญญาเอก) 8 ปี(ปริญญาโทควบเอก)
-

1.7 งานสำเร็จการศึกษาและขออนุมัติปริญญา

- ตรวจสอบคุณสมบัติของนักศึกษาที่คณะเสนอขออนุมัติปริญญาให้เป็นไปตามข้อกำหนดของหลักสูตรและตามข้อบังคับสถาบันฯ ว่าด้วยการศึกษา
 - ตรวจสอบพันธะตามรายชื่อนักศึกษาผู้ที่ขออนุมัติวิทยากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบความถูกต้อง จัดทำรายงานรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาเพื่อเสนอสภาสถาบันอนุมัติปริญญาต่อไป
 - เมื่อสภาสถาบันอนุมัติแล้วให้ปรับสถานะในระบบเป็นสำเร็จการศึกษา
 - จัดทำตัวเลขและรวบรวมตัวเลขเพื่องานด้านสถิติ
-

1.8 งานออกหนังสือสำคัญ

ในการออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษานั้น ต้องตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของชื่อและนามสกุล สถานภาพนักศึกษา ให้เป็นไปตามสถานะของนักศึกษา และต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติคือ 2-4 วันทำการนับจากวันที่ได้รับคำร้อง โดยทางปฏิบัติอาจพิจารณาคำร้องตามกรณีไป

2. ด้านการวางแผน

2.1 มีส่วนร่วมให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการทำงานของกลุ่มงานตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2015

2.2 มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงานของกลุ่มงานตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2015

3. ด้านการประสานงาน

3.1 ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และความร่วมมือกันให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กองบริการการศึกษากำหนด

4. ด้านการบริการ

4.1 ให้คำแนะนำเบื้องต้นทางการศึกษา เพื่อให้บุคลากรภายในและภายนอกกองบริการการศึกษา และนักศึกษาได้รับทราบข้อมูล

4.2 สามารถช่วยแก้ปัญหาเบื้องต้นต่อบุคลากรภายในและภายนอกกองบริการการศึกษา และนักศึกษา

2.2.5 บทบาทความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ปฏิบัติของงานทะเบียนนักศึกษาใหม่

โดยมีลักษณะการทำงาน และหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

1. งานจัดเตรียมเอกสารสำหรับนักศึกษาใหม่ที่ขึ้นทะเบียนประจำภาคต่างๆ เมื่อจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐานต่างๆ แล้ว สำหรับนักศึกษาใหม่ที่ขึ้นทะเบียนในภาคการศึกษาแรก จะต้องจัดเตรียมเอกสารต่างๆ สำหรับแจกให้นักศึกษาในการขึ้นทะเบียน ดำเนินการ ดังนี้

1.1 สร้างรหัส สำหรับนักศึกษาใหม่ ตามรุ่น/กลุ่ม และหลักสูตร โดยปฏิบัติการผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา ในระบบฐานข้อมูลหลัก – ระบบจัดการนักศึกษาใหม่ ซึ่งสร้างเฉพาะรหัสนักศึกษาใหม่ โดยยังไม่มีชื่อ-นามสกุล หรือใช้วิธีนำเข้าข้อมูลจากรายชื่อผู้ได้รับการคัดเลือกตามประกาศสถาบัน (รหัสนักศึกษา Username/Password คู่มือการใช้ระบบ คำแนะนำการขึ้นทะเบียน รายวิชา ลงทะเบียน เอกสารอื่นๆ)

1.2 จัดเตรียมคู่มือการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา

1.3 ประสานงานกับคณะเพื่อจัดเตรียมรายวิชาที่นักศึกษาต้องลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาแรก ตามตารางสอนที่คณะเปิดสอน

1.4 จัดทำคำแนะนำการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่

2. ตรวจสอบเอกสารการขึ้นทะเบียนของนักศึกษาใหม่ และอธิบายขั้นตอนการขึ้นทะเบียนแก่นักศึกษาพร้อมทั้งมอบเอกสารตามข้อ 1. เพื่อให้นักศึกษานำไปดำเนินการบันทึกประวัติและลงทะเบียนเรียนในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา และชำระเงินค่าลงทะเบียนผ่านทางธนาคารที่สถาบันกำหนด และจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสทั่วประเทศ

3. ตรวจสอบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาผ่านทางรายงานการเงินของกองคลังและพัสดุ ในภาคการศึกษาที่ลงทะเบียนตามรายวิชาที่กำหนดให้อยู่ในช่วงวันเวลาตามประกาศสถาบัน และตรวจสอบการลงทะเบียนหลังกำหนดให้เป็นไปตามข้อบังคับสถาบันฯ ว่าด้วยการศึกษา ในการขึ้น/ลงทะเบียนหลังกำหนด

4. ตรวจสอบประวัติของนักศึกษาและปรับแก้ให้ถูกต้องตามเอกสารที่ยื่นการขึ้นทะเบียน
5. จัดแยกเอกสารทางการศึกษาเพื่อส่งตรวจสอบวุฒิ
6. ตรวจสอบและส่งแบบฟอร์มทำบัตรนักศึกษาให้ธนาคารดำเนินการทำบัตรนักศึกษา
7. ตรวจสอบการลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนวิชา เปลี่ยนฐานะการลงทะเบียน ให้เป็นไปตามข้อบังคับสถาบันฯ ว่าด้วยการศึกษา
8. รวบรวมหลักฐานทั้งหมดที่เกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนและลงทะเบียนของนักศึกษาเพื่อหน่วยงานอื่นใช้งานต่อไป
9. จัดทำและเก็บรักษาแฟ้มประวัติของนักศึกษาเป็นรายบุคคลในแต่ละแฟ้มประกอบด้วยหลักฐานที่นักศึกษานำมาแสดงในวันขึ้นทะเบียน
10. จัดทำทะเบียนนักศึกษาแต่ละรุ่นที่ขึ้นทะเบียน เพื่อใช้ตรวจสอบสถานภาพของนักศึกษา

งานทะเบียนนักศึกษาใหม่เป็นกระบวนการทำงานที่สำคัญตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพราะเป็นงานที่ต้องจัดเตรียมทั้งขั้นตอนในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษาและเอกสารที่แจกให้นักศึกษาใช้ในการลงทะเบียนเข้าระบบ Reg.nida.ac.th โดยเจ้าหน้าที่ทะเบียนและนักศึกษาใหม่จะต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเป็นการเริ่มต้นการต้อนรับนักศึกษาใหม่ที่เข้ามาศึกษาในสถาบัน สามารถช่วยให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการทำงานในกระบวนการนี้ได้ ว่ากลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาควรปรับปรุงการทำงานในขั้นตอนใด

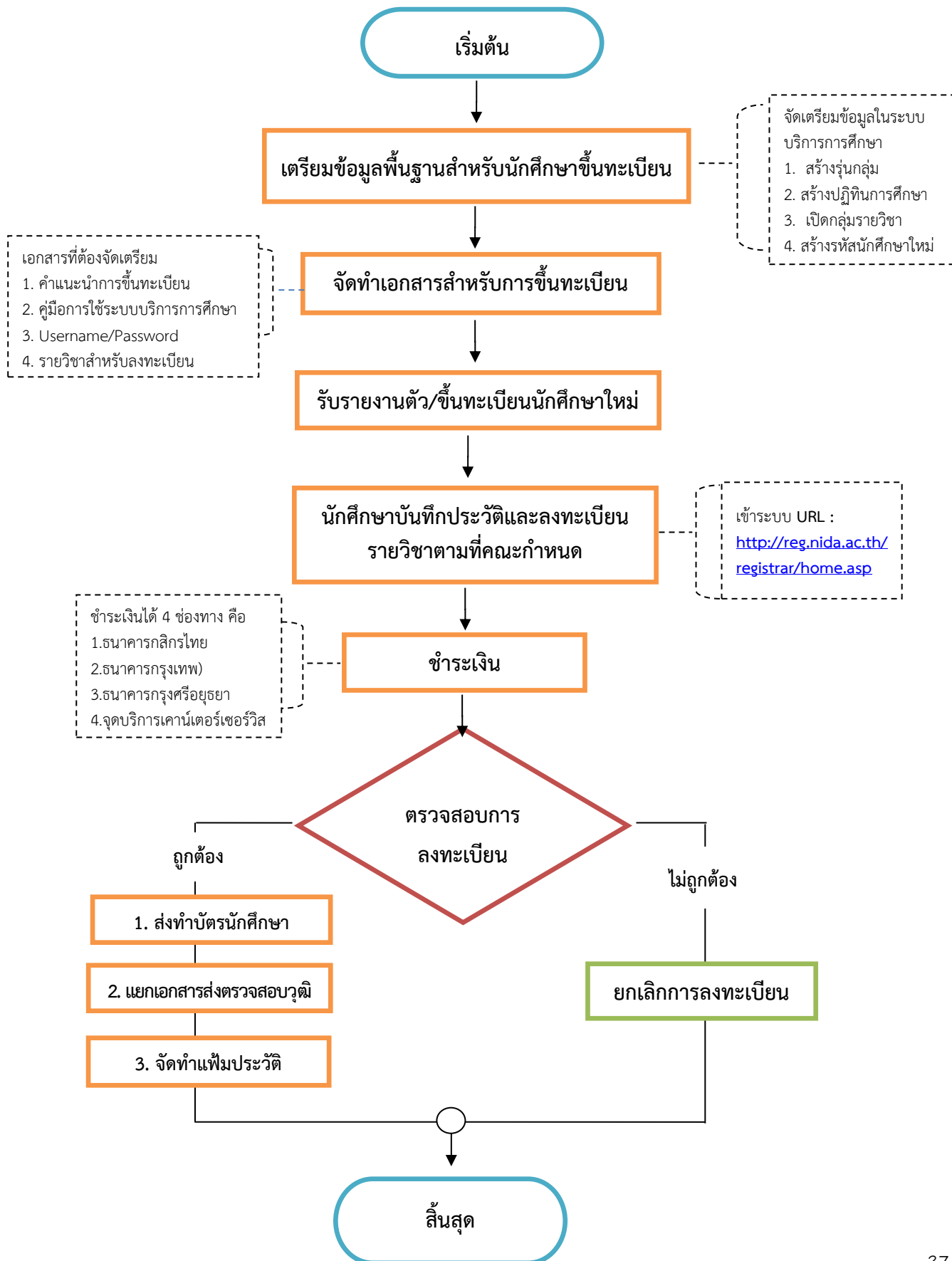
วิธีการปฏิบัติงาน

กองบริการการศึกษาได้มอบหมายให้กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานในกระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ สามารถอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ในการอธิบายความในตารางที่ 2.2 โดยมีวิธีการปฏิบัติงานในส่วนของกระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ ดังตารางที่ 2.3 ผังแสดงวิธีการปฏิบัติงานของกระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ ดังนี้

ตารางที่ 2.2 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการอธิบายความ

สัญลักษณ์	ความหมาย
	จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด
	เอกสาร
	กิจกรรมและการดำเนินการ
	การตัดสินใจ การพิจารณา
	จุดเชื่อมโยง
	การไหลของขั้นตอน

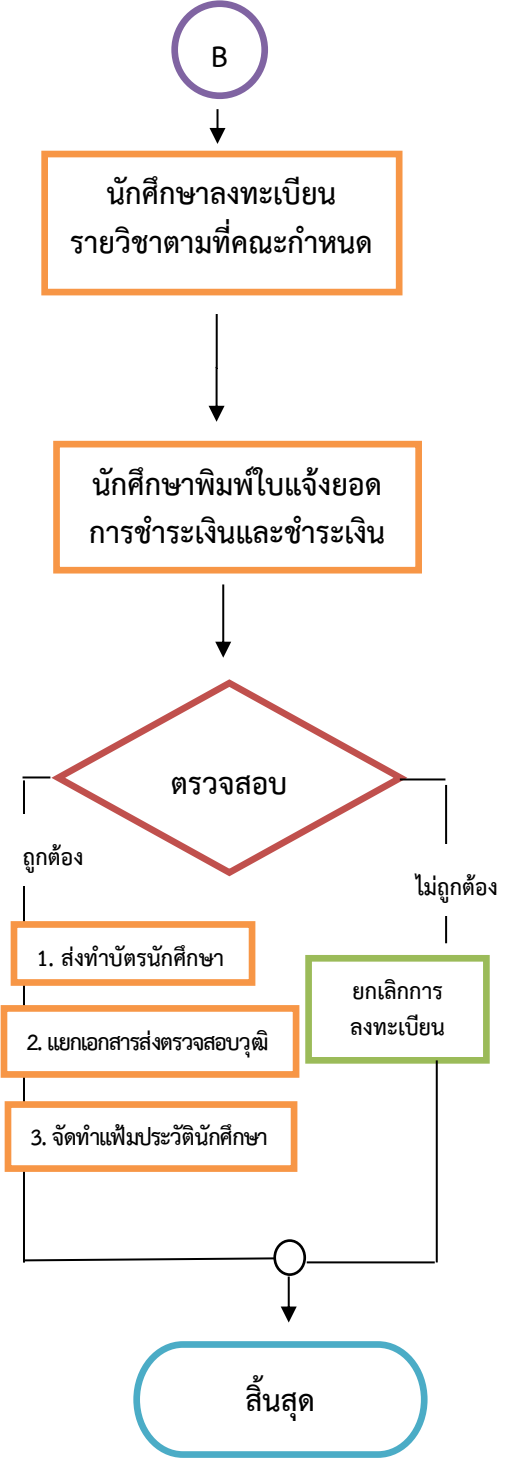
แผนภาพที่ 2.3 กระบวนการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ (Workflow)



ตารางที่ 2.3 ผังแสดงวิธีการปฏิบัติงานของกระบวนการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่

ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ										
เริ่มต้น เจ้าหน้าที่เตรียมข้อมูลการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ในระบบบริการการศึกษา เจ้าหน้าที่กำหนดรหัสนักศึกษาใหม่ตามภาค/ปีการศึกษาในระบบบริการการศึกษา A	เริ่มกระบวนการ เตรียมข้อมูลสำหรับนักศึกษาลงทะเบียน โดยใช้ระบบบริการการศึกษา เจ้าหน้าที่งานทะเบียนที่รับผิดชอบจะมี Username และ Password เพื่อเข้าสู่ระบบ 1. กำหนดผังค่าใช้จ่าย / ปฏิทินการศึกษา 2. กำหนดปี/ภาค หน่วยกิต ต่ำสุด/สูงสุด ของการลงทะเบียน 3. ตรวจการบันทึกตารางสอน 4. กำหนด รุ่น/ กลุ่ม (สำหรับนักศึกษาใหม่เท่านั้น) 5. กำหนดรหัสนักศึกษาใหม่ โดยรหัสนักศึกษา มี 10 หลัก ดังนี้ <table><tr><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td></tr></table> หลักที่ 1 -2 คือ ปีการศึกษา หลักที่ 3 คือ ภาคการศึกษา หลักที่ 4 - 5 คือ รหัสคณะ หลักที่ 6 - 7 คือ ประเภทนักศึกษา/ จังหวัด หลักที่ 8 - 10 คือ ลำดับที่ของนักศึกษา	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			

ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
<pre> graph TD A((A)) --> B1[เจ้าหน้าที่จัดทำเอกสาร สำหรับการขึ้นทะเบียน นักศึกษาใหม่] B1 --> B2[นักศึกษารายงานตัว/ขึ้น ทะเบียนนักศึกษาใหม่] B2 --> B3[เจ้าหน้าที่รับรายงานตัว/ ขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่] B3 --> B4[นักศึกษาบันทึกประวัติ] B4 --> B((B)) </pre>	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนจัดทำเอกสารสำหรับนักศึกษาใหม่ ที่มารายงานตัว/ขึ้นทะเบียน โดยเตรียมเอกสารดังนี้ 1. คำแนะนำสำหรับการขึ้นทะเบียนนักศึกษา 2. คู่มือการใช้ระบบบริการการศึกษา 3. รายวิชาลงทะเบียน	- เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
	นักศึกษารายงานตัว/ขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ที่กลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและประมวลผลการศึกษา พร้อมส่งเอกสารการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ตามที่ระบุในประกาศผลการคัดเลือกเข้าเป็นนักศึกษา	- เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
	รับรายงานตัว/ขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ (FM-ESD-03-01) แจกเอกสารการขึ้นทะเบียนและให้นักศึกษกรอกแบบฟอร์มทำบัตรนักศึกษา (FM-ESD-03-02)	- เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
	นักศึกษบันทึกข้อมูลประวัติส่วนตัวผ่านทาง Website: http://reg.nida.ac.th โดยนักศึกษาสามารถศึกษาวิธีการบันทึกประวัติส่วนตัวได้ในคู่มือบริการการศึกษา หรือ หน้าข่าวประกาศที่ Website: http://reg.nida.ac.th	- เจ้าหน้าที่งานทะเบียน

ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD B((B)) --> A[นักศึกษาลงทะเบียน รายวิชาตามที่คณะกำหนด] A --> B1[นักศึกษาพิมพ์ใบแจ้งยอด การชำระเงินและชำระเงิน] B1 --> C{ตรวจสอบ} C -- ถูกต้อง --> D1[1. ส่งทำบัตรนักศึกษา] C -- ไม่ถูกต้อง --> D2[ยกเลิกการลงทะเบียน] D1 --> D3[2. แยกเอกสารส่งตรวจสอบวุฒิ] D3 --> D4[3. จัดทำแฟ้มประวัตินักศึกษา] D4 --> E(()) D2 --> E E --> F([สิ้นสุด]) </pre>	- กรณีที่ไปเป็นไปตามเกณฑ์/ข้อกำหนด นักศึกษาใหม่ลงทะเบียนด้วยตนเอง ผ่านทาง Website: http://reg.nida.ac.th - กรณีที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์/ ข้อกำหนด - นักศึกษายื่นคำร้องที่คณะ โดย ให้คณบดีเป็นผู้อนุมัติ - เจ้าหน้าที่คณะ ส่งคำร้องที่ คณบดีอนุมัติเรียบร้อยแล้วให้ กอง	- เจ้าหน้าที่งานทะเบียน - นักศึกษา - เจ้าหน้าที่คณะ
	นักศึกษาพิมพ์ใบแจ้งยอดการชำระเงินและชำระเงิน เจ้าหน้าที่งานทะเบียนตรวจสอบการชำระเงินของนักศึกษาผ่านธนาคารและจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส โดยตรวจสอบจากระบบบริการการศึกษาและข้อมูลการชำระเงินที่กลุ่มงานการเงินส่งให้และจากรายงานตรวจสอบการชำระเงินในระบบสารสนเทศ	- เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
	กรณีนักศึกษาไม่ชำระเงินค่าลงทะเบียนตามกำหนด - เจ้าหน้าที่งานทะเบียนหรือเจ้าหน้าที่คณะดำเนินการยกเลิกการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา กรณีนักศึกษาชำระเงินตามกำหนด - เจ้าหน้าที่งานทะเบียนดำเนินการตรวจเอกสารการขึ้นทะเบียน นักศึกษาใหม่และประวัตินักศึกษาที่บันทึกผ่านระบบ https://reg.nida.ac.th เมื่อถูกต้องแล้วรวบรวมส่งทำบัตรนักศึกษา แยกเอกสารส่งตรวจสอบวุฒิ และจัดทำแฟ้มประวัตินักศึกษา (เฉพาะนักศึกษาใหม่)	- เจ้าหน้าที่งานทะเบียน - เจ้าหน้าที่คณะ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชมพูนุช ตันพานิช และคณะ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง การพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และนำข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มตัวอย่างได้ตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับการประเมินการให้บริการของผู้ใช้บริการต่างๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยภาพรวม การให้บริการอยู่ในระดับน้อย – ปานกลาง

2) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในทั้ง 7 ด้าน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ มีระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการกับด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ

3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทุกปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ นักศึกษายังได้เสนอแนะให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการโดยภาพรวม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี

ชนนิต ม่วงแก้ว (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 500 คน จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ สาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง โดยมีความถี่ในการใช้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา 1-2 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา โดยงานกิจกรรมนักศึกษาพบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ส่วนงานทะเบียนนักศึกษาพบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสาร และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า ชั้นปีที่กำลังศึกษาและหลักสูตรการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกัน และพบว่า เพศ หลักสูตรการศึกษา และสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวัง และความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมีอัธยาศัยไมตรีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

อยู่ในระดับต่ำ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ชินวัตร เชื้อสระคู (2551) วิจัยเรื่อง คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าร้านทรูมูฟ เพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะต่างๆ ของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการของพนักงาน และเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณลักษณะแต่ละด้านและคุณภาพการบริการระหว่างพนักงานและลูกค้า รวมทั้ง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษารวมทั้งสิ้น 316 คน เป็นพนักงานร้านทรูมูฟ จำนวน 151 คน และลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 165 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณลักษณะของพนักงานบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้า ทั้งโดยรวมและด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถในงาน และด้านจิตใจใฝ่บริการ อยู่ในระดับสูง

2. คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้า ทั้งโดยรวมและด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับสูง

3. พนักงานรับรู้คุณลักษณะของพนักงานบริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกับลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. พนักงานรับรู้คุณภาพการบริการโดยรวมและรายด้านสูงกว่าลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. คุณลักษณะของพนักงานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. คุณลักษณะของพนักงานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพื่อหาปัจจัยที่มีส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2558 จำนวน 400 คน

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับอยู่ในระดับมาก โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านการบริหารดำเนินงาน ด้านการดำเนินการ ด้านเทคโนโลยี และด้านลักษณะการให้บริการ การได้ผลการวิจัย ดังกล่าวนี้นี้ สามารถอธิบายได้ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี มีการปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาทั้งใน

ด้านการบริหารดำเนินการ เช่น มีเวลาเปิด – ปิด ที่เหมาะสม มีที่นั่งเพียงพอ มีสภาพแวดล้อมภายใน มีความสะอาด และเป็นระเบียบ สถานที่ให้บริการ จัดเป็นสัดส่วน และสะดวกในการติดต่อ เป็นต้น

ด้านการดำเนินการ เช่น ขั้นตอนการขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษารวดเร็ว ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนทาง internet ง่าย ความรวดเร็ว และถูกต้อง การตรวจสอบการลงทะเบียนเรียน มีการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มาใช้บริการลงทะเบียนเป็นอย่างดี การจัดเวลาเรียนของแต่ละวิชา มีความเหมาะสม การเปิดหมู่เรียนแต่ละวิชา มีความเพียงพอ แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการขอรับบริการ มีความชัดเจน ขั้นตอนการขอรับหนังสือทางการศึกษา มีความรวดเร็วเหมาะสม ขั้นตอนการยื่นคำร้องต่าง ๆ เกี่ยวกับการศึกษารวดเร็ว ความถูกต้องในการออกหนังสือสำคัญทางการศึกษา เป็นต้น

ด้านเทคโนโลยี เช่น ระบบเว็บไซต์ของสำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีความทันสมัยสามารถหาข้อมูลต่าง ๆ บนเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว ตรวจสอบผลการเรียนแต่ละภาคการศึกษาได้อย่างถูกต้องสามารถตรวจสอบรายวิชา การลงทะเบียนได้ผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว มีลำดับการใช้บริการที่ชัดเจน เป็นต้น

ด้านลักษณะการให้บริการ เช่น มีความเต็มใจที่จะให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และกระตือรือร้นการให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ให้ความสนใจแก่นักศึกษาผู้มารับบริการเป็นอย่างดี มีความตรงต่อเวลา และสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอและรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ

วรรณภา ตาเปอะ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการด้านจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงใหม่ โดยการใช้แบบสอบถามแจกให้กับนักศึกษา ระดับปริญญาโท ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา (2558-2559) จำนวน 120 คน

ความพึงพอใจของนักศึกษาโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านบริการวิชาการ ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปี ที่ 1 มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 โดยกำลังศึกษาอยู่สาขาวิชาบริหารการศึกษามากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สาขาวิชารัฐศาสตร์

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงใหม่ นักศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่จำแนกระดับชั้นปีต่างกันพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีสาขาวิชาต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5. ความพึงพอใจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา จำแนกรายด้าน 4 ด้าน พบว่า ด้านบริการวิชาการ นักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะ ด้านการขอเอกสารหรือหนังสือรับรอง ต่าง ๆ มีความล่าช้า (การขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาต้องส่งเอกสารไปยังส่วนกลาง) ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ นักศึกษาให้ข้อเสนอแนะ ต้องการหนังสือตำราและเอกสารอ้างอิง ที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน ไม่มีข้อเสนอแนะ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม นักศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะ ด้านสถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับจำนวนรถที่เข้าติดต่อ ห้องน้ำไม่ถูกสุขลักษณะ (ไม่สะอาด)

วรรณวิมล จงจรวายสกุล (2551) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลของวิทยาลัยราชพฤกษ์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล จำแนกตามเพศและคณะ โดยการใช้แบบสอบถาม แจกให้กลุ่มตัวอย่างที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 ระหว่าง เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2551 จำนวน 227 คน เป็นเพศชาย 71 คน (ร้อยละ 31.28) เพศหญิง 156 คน (ร้อยละ 68.72 คณะที่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ 173 คน (ร้อยละ 76.21) คณะบัญชี 45 คน (ร้อยละ 19.82) คณะนิติศาสตร์ 9 คน (ร้อยละ 3.96)

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

คณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและขอแนะนำ

คณะบัญชี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ คณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและขอแนะนำ บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ตรงตามเวลา

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 นักศึกษาชาย พึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิง เรื่องการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย ส่วนนักศึกษาหญิงพอใจมากกว่านักศึกษาชาย ในเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและขอแนะนำ

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนนักศึกษาแต่ละคณะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ 0.05 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ คณะนิติศาสตร์มีความพึงพอใจแตกต่างจากคณะบริหารธุรกิจมีนัยสำคัญ 0.05

สมชาย คิตประดับ (2557 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพ ปัญหาและแนวทางการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา จากมหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2552 จำนวน 376 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิสิต กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านประสิทธิภาพของงาน มากที่สุด รองลงมาเรียงคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method) คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงานและด้านสถานที่ ตามลำดับ

2. ปัญหาของการบริการของงานทะเบียนและสถิตินิสิตกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านประสิทธิภาพของงาน มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสถานที่ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงานและด้านความเสมอภาคในการ ให้บริการ ตามลำดับ

3. บัณฑิตที่ศึกษากลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงาน ทะเบียนและสถิตินิสิตของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวม ด้านการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงงาน และด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบัณฑิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิสิตของกองบริการการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ภาพรวมและด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

อรอนงค์ คำคนชื่อ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม (Satisfaction of Registration and Evaluation Service of the Faculty of Liberal Arts and Science, Nakhon Phanom University) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และผู้ปกครองของนักศึกษาที่รับบริการงานทะเบียนและประมวลผล ในปีการศึกษา 2554 จำนวน 726 คน จำแนกเป็น คณาจารย์ จำนวน 33 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 23 คน นักศึกษา จำนวน 335 คน และผู้ปกครองของนักศึกษา จำนวน 335 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ ตามลำดับ ผู้ชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลสูงกว่าผู้หญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 ผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 โดยผู้ปกครองของนักศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษา

ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” การให้บริการปัจจัย ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านบริหารดำเนินการ ส่วนประกอบเหล่านี้สามารถส่งผลต่อการให้บริการอย่างไร และระบุได้ว่านักศึกษามีความพึงพอใจในระดับใด โดยผู้วิจัยได้นำปัจจัยทั้ง 4 ด้านมาช่วยศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานทะเบียนนักศึกษาใหม่ คือ

1. ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่
 - 1.1 ขั้นตอนในการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ กระชับ และรวดเร็ว
 - 1.2 มีระบบการลงทะเบียนออนไลน์ (reg.nida.ac.th) เข้าถึงได้ง่าย
 - 1.3 เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการลงทะเบียนในระบบออนไลน์ชัดเจน
 - 1.4 เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เข้าใจง่าย
 - 1.5 มีขั้นตอนการให้บริการแบ่งเป็นคณะอย่างเป็นระบบ และชัดเจน
 - 1.6 มีระบบการชำระเงินที่น่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบได้
 - 1.7 คู่มือและคำแนะนำแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการขึ้นทะเบียนให้ทราบครบถ้วน
 - 1.8 ระยะเวลาการลงทะเบียนมีความเหมาะสมเป็นไปตามที่แจ้งในประกาศ
 - 1.9 แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการขึ้นทะเบียนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
เช่น แบบฟอร์มทำบัตรนักศึกษา แบบฟอร์มเซ็นชื่อขึ้นทะเบียน
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - 2.1 ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา แนะนำและตอบคำถามได้
 - 2.2 ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี
 - 2.3 ผู้ให้บริการบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
 - 3.1 อุปกรณ์สำนักงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มีความพอเพียง
 - 3.2 เครื่องใช้สำนักงาน เช่น ปากกา ยางลบ เทปลบคำผิด กาว มีความพอเพียง
 - 3.3 มีระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วเหมาะสมกับการใช้งาน
4. ด้านการบริหารดำเนินการ
 - 4.1 สถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วน มีความสะดวก โอโล่ง
 - 4.2 มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกทางมาติดต่อเข้าใจง่าย ชัดเจน
 - 4.3 สภาพแวดล้อมภายในมีความสะอาด และเป็นระเบียบ
 - 4.4 เวลาที่เปิดให้บริการเหมาะสม

เมื่อทราบผลของความพึงพอใจแล้ว สามารถใช้ผลลัพธ์ที่ได้มาประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการนำมาปรับปรุงการทำงาน และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ และสร้างความพึงพอใจที่นักศึกษาต้องการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์และนำข้อมูลพื้นฐานไปใช้ในการวางแผน ส่งเสริม และพัฒนาการให้บริการของกองบริการการศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ดียิ่งขึ้น และสามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงเกี่ยวกับการวางแผนกระบวนการทำงานของการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ต่อไป ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” อธิบายวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 กรอบการวิจัย/ตัวแปร
- 3.3 ขอบเขตที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
 - 3.4.1 การสร้างเครื่องมือ
 - 3.4.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษาใหม่ที่ผ่านการคัดเลือกตามรายชื่อในประกาศผลการคัดเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ทุกคณะทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ที่ขึ้นทะเบียนตั้งแต่พฤษภาคมถึงมิถุนายน 2561 ทุกคณะ ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ (โดยในช่วงที่กำหนดให้มีการเก็บข้อมูล ไม่มีการขึ้นทะเบียนของปริญญาเอกภาษาไทย) จำนวน 699 คน โดยใช้กำหนดขนาดตัวของกลุ่มตัวอย่าง (Sample groups) โดยใช้สูตรของ Yamane (Yamane, 1973 อ้างใน อธิรุทธิ์ เอกะกุล, 2543) โดยกำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ ร้อยละ 5 คำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 255 คน แต่สามารถเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างได้ 261 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควตาไม่เป็นสัดส่วนและการสุ่มแบบบังเอิญ

3.2 กรอบการวิจัย/ตัวแปร

ประกอบด้วย ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการบริการ และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน ต่อปัจจัย 4 ด้านซึ่งตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

1. ตัวแปรต้น (Independent Variables) ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ คือ

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 ระดับการศึกษา

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา มีปัจจัย 4 ด้าน คือ

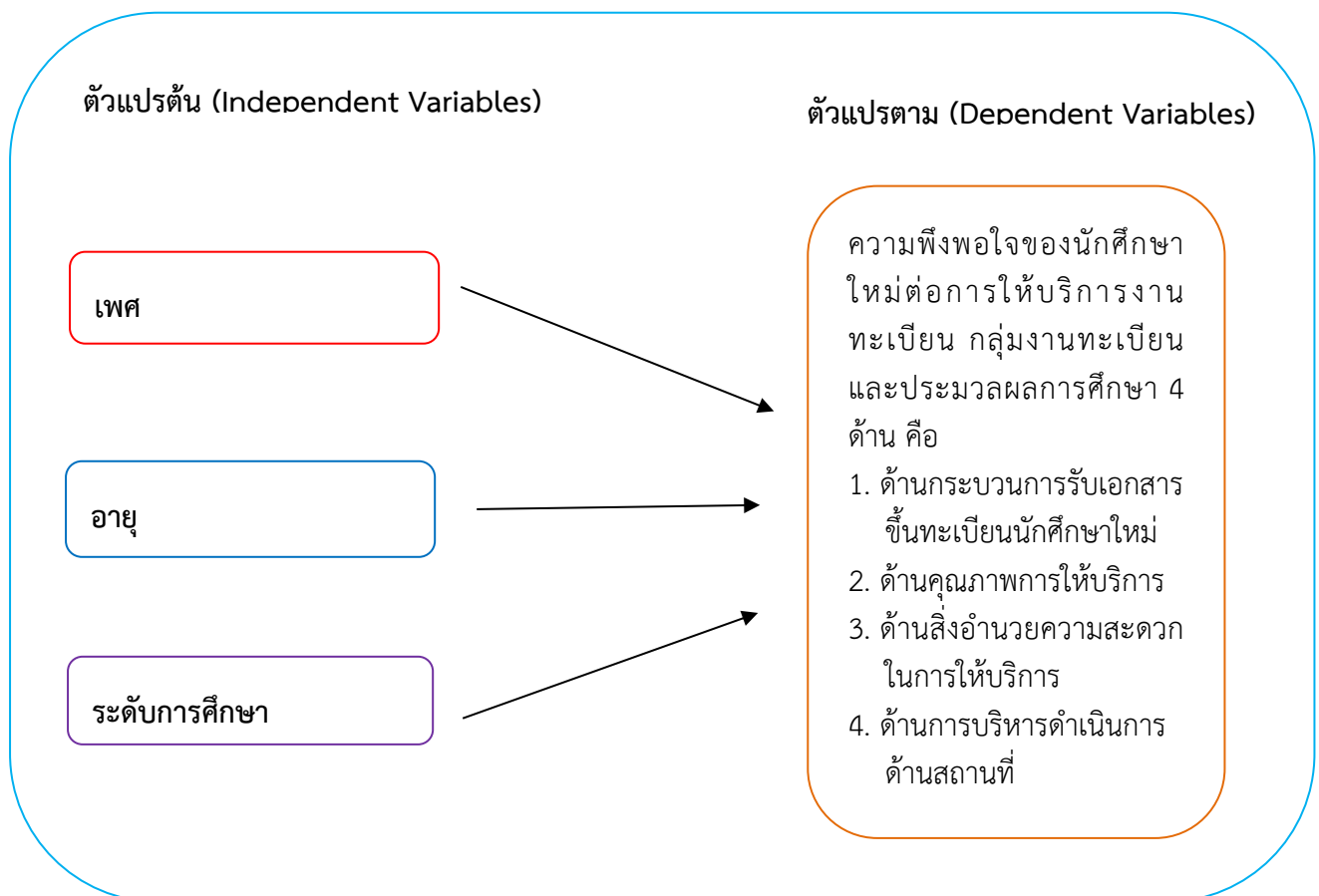
2.1 ด้านการดำเนินการ

2.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

2.4 ด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 3. 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3.3 ขอบเขตและวิธีการวิจัย

ในกรณีศึกษาครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ทุกคณะต่อกระบวนการการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตในทุกหลักสูตรทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ในภาคการศึกษาที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2561 โดยไม่คำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวนักศึกษา เช่น เพศ อายุ อาชีพ ฯลฯ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามแจกให้กลุ่มตัวอย่าง ผลจากการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อกองบริการการศึกษาสามารถนำข้อมูลพื้นฐานไปใช้ในการวางแผน ส่งเสริม และพัฒนาการให้บริการของกองบริการการศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ดียิ่งขึ้น และสามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงเกี่ยวกับการวางแผนกระบวนการทำงานของงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ต่อไป

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

3.4.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้ดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการ การให้บริการ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำรา เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ นำมาปรับปรุงและสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
3. สร้างแบบสอบถามตามหลักเกณฑ์ให้ครอบคลุมเนื้อหาโดยศึกษาจากแบบสอบถามและแบบทดสอบต่างๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียง โดยศึกษาตัวอย่างจาก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ [ออนไลน์] แหล่งที่มา https://www.rbru.ac.th/survey_office/index_close.php
4. สร้างแบบสอบถามขึ้นโดยใช้กรอบแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นฐานในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ต่อไป โดยแบบสอบถามชนิดปลายเปิดและปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา คณะที่มาติดต่อรับเอกสารขึ้นทะเบียน เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 ประเด็นที่กำหนดลักษณะเพื่อสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน โดยผู้ศึกษาได้กำหนดปัจจัย 4 ด้าน ในการใช้ประเมินความพึงพอใจ คือ

1. ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่
 - 1.1 ขั้นตอนในการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ กระชับ และรวดเร็ว
 - 1.2 มีระบบการลงทะเบียนออนไลน์ (reg.nida.ac.th) เข้าถึงได้ง่าย
 - 1.3 เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการลงทะเบียนในระบบออนไลน์ชัดเจน
 - 1.4 เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เข้าใจง่าย
 - 1.5 มีขั้นตอนการให้บริการแบ่งเป็นคณะอย่างเป็นระบบ และชัดเจน
 - 1.6 มีระบบการชำระเงินที่น่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบได้
 - 1.7 คู่มือและคำแนะนำแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการขึ้นทะเบียนให้ทราบครบถ้วน
 - 1.8 ระยะเวลาการลงทะเบียนมีความเหมาะสมเป็นไปตามที่แจ้งในประกาศ
 - 1.9 แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการขึ้นทะเบียนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
เช่น แบบฟอร์มทำบัตรนักศึกษา แบบฟอร์มเซ็นชื่อขึ้นทะเบียน
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - 2.1 ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา แนะนำและตอบคำถามได้
 - 2.2 ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี
 - 2.3 ผู้ให้บริการบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
 - 3.1 อุปกรณ์สำนักงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มีความพอเพียง
 - 3.2 เครื่องใช้สำนักงาน เช่น ปากกา ยางลบ เทปลบคำผิด กาว มีความพอเพียง
 - 3.3 มีระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วเหมาะสมกับการใช้งาน
4. ด้านการบริหารดำเนินการ
 - 4.1 สถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วน มีความสะดวก โอโล่ง
 - 4.2 มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกทางมาติดต่อเข้าใจง่าย ชัดเจน
 - 4.3 สภาพแวดล้อมภายในมีความสะอาด และเป็นระเบียบ
 - 4.4 เวลาที่เปิดให้บริการเหมาะสม

ตารางสำหรับการวิเคราะห์จะแบ่งคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.49	หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.50 - 2.49	หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.50 - 3.49	หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.50 - 4.49	หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.50 - 5.00	หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาการให้บริการของกองบริการการศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ดียิ่งขึ้น และสามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงเกี่ยวกับการวางแผนกระบวนการทำงานของการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ต่อไป การแสดงความคิดเห็นเป็นแบบปลายเปิดและแบบปลายปิด รายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 ระยะเวลาการรับเอกสารการขึ้นทะเบียนที่ท่านคิดว่าเหมาะสม

- ☐ 1) ระยะเวลา 5 วัน ☐ 2) ระยะเวลา 7 วัน ☐ 3) ระยะเวลา 10 วัน

3.2 ท่านคิดว่าควรปรับปรุงและพัฒนาส่วนที่เกี่ยวข้องกับการขึ้นทะเบียนในเรื่องใดมากที่สุด

.....

3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

3.4.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา **ผศ.ดร.สาวิตรี คทวณิช** อาจารย์ประจำคณะภาษาและการสื่อสาร ตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความชัดเจนและถูกต้อง
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงจากคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ทดลองแจกนักศึกษาภาคปกติที่ขึ้นทะเบียนครั้งที่ 1/2561 ในเดือนมีนาคม 2561 จำนวน 20 คน แล้วสอบถามความเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถาม หัวข้อการตอบคำถาม และนำความคิดเห็นของนักศึกษามาปรับแก้แบบสอบถามให้ดีขึ้น
3. การนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงและแก้ไขจากคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างละเอียด รวมถึงผ่านคณะกรรมการพิจารณาทุนรางวัลค้นคว้าในงานวิทยาการงานวิจัยส่งเสริมการเขียนเอกสารวิชาการ ของสำนักวิจัย นำไปเก็บข้อมูลจริง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนในทุกๆ ด้านจึงรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 ประเภท

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลเชิงสำรวจ การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามดำเนินการโดยนำแบบสอบถามแจกให้กับนักศึกษาตามประกาศรายชื่อผลการคัดเลือกเป็นนักศึกษา ระดับปริญญาโท ภาคปกติ และภาคพิเศษ ที่มารับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ในเดือนพฤษภาคมถึงมิถุนายน 2561 ที่เข้าศึกษาในภาคการศึกษา 1/2561
2. ข้อมูลที่รวบรวมจากเอกสารต่างๆ และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องโดยรวบรวมข้อมูลจากห้องสมุดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบในการกำหนดกรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้ และอ้างอิงในการเขียนรายงานการวิจัย

นักศึกษาใหม่ที่ผ่านการคัดเลือกตามที่มีรายชื่อในประกาศผลการคัดเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ทุกคณะทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ที่มาขึ้นทะเบียนตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงมิถุนายน 2561 ทุกคนทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ (โดยในช่วงที่กำหนดให้มีการเก็บข้อมูล ไม่มีการขึ้นทะเบียนของระดับดุษฎีบัณฑิต) มีจำนวน 699 คน จำแนกตามคณะและภาคการศึกษาที่ขึ้นทะเบียน ดังนี้ รายละเอียดในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3. 1 ข้อมูลนักศึกษาใหม่ที่มาขึ้นทะเบียน 1/2561 ในเดือนพฤษภาคมถึงมิถุนายน 2561

ที่	คณะ	ภาคปกติ	ภาคพิเศษ	
		พค. 2561	พค.61	มีย.61
1	คณะรัฐประศาสนศาสตร์	11	92	0
2	คณะบริหารธุรกิจ	21	62	28
3	คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	7	39	3
4	คณะสถิติประยุกต์	42	135	0
5	คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	4	0	0
6	คณะพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย	9	114	0
7	คณะภาษาและการสื่อสาร	7	0	0
8	คณะนิติศาสตร์	3	26	0
9	คณะการจัดการการท่องเที่ยว	5	24	0
10	คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	16	0	36
11	คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	15	0	0
12	วิทยาลัยนานาชาติ	0	0	0
	รวม	130	492	67
	รวมทั้งหมด			699

โดยใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมต่อการศึกษ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เล็กไปจะมีความคลาดเคลื่อนสูง ส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใหญ่เกินไป ใช้ เวลาและค่าใช้จ่ายในการเก็บตัวอย่างที่มากเกินไป ซึ่งหนึ่งในวิธีคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมก็คือการ คำนวณโดยสูตรของ Taro Yamane (ทาโร ยามาเน่) $n = N \div (1 + Ne^2)$ (n = sample size, N = population, e = error tolerance)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาใหม่ที่ผ่านการคัดเลือกตามรายชื่อในประกาศผลการคัดเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาเอกและปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ทุกคณะ ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ จำนวน 699 คน โดยงานวิจัยนี้ใช้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ ร้อยละ 5

$$N = 699 \div (1 + (699 \times 0.05^2)) = 254.413$$

จำนวนที่ต้องเก็บตัวอย่าง คือ 255 คน

* โดยสามารถเก็บข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามได้ 261 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้าไม่เป็นสัดส่วน (Quote Sampling) เพื่อให้ครอบคลุมความพึงพอใจของนักศึกษาทุกคณะ และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS for Windows) ช่วยในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอธิบายคุณลักษณะตัวแปร
2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่า t -test ค่า F -test อธิบายเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. แบบสอบถามในส่วนที่ 3 แบบมีคำตอบให้เลือกแบบปลายเปิดและแบบปลายปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นนำมาสรุป และเก็บข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ การประเมินความพึงพอใจ ได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean)

นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546)

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.50 - 2.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.50 - 3.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.50 - 4.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.50 - 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเป็นการเก็บข้อมูลเรื่องความพึงพอใจการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ในส่วนของการรับเอกสารขึ้นทะเบียนภายในวันที่มาติดต่อเท่านั้น โดยแจกแบบสอบถามให้นักศึกษาประเมินเลยทันที เนื่องจากถ้าให้นักศึกษากลับไปประเมินอาจจะไม่ได้คำตอบคืน จึงทำให้การสอบถามในรายละเอียดการใช้งานในระบบออนไลน์ไม่สามารถทำได้ในการวิจัยนี้ ในอนาคตอาจเป็นหัวข้อวิจัย (Further Research) เรื่องความพึงพอใจการใช้ระบบออนไลน์ต่อไป

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” โดยผู้ศึกษาได้นำปัจจัยทั้ง 4 ด้าน คือ 1.ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ 2.ด้านคุณภาพการให้บริการ 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 4.ด้านบริหารดำเนินการ มาช่วยศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานทะเบียนนักศึกษาใหม่ โดยทำการเก็บข้อมูลนักศึกษาใหม่ผ่านการคัดเลือกตามที่มีรายชื่อในประกาศผลการคัดเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ทุกคณะทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ที่มาขึ้นทะเบียนตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงมิถุนายน 2561 (โดยในช่วงที่กำหนดให้มีการเก็บข้อมูล ไม่มีการขึ้นทะเบียนของระดับดุขฎีบัณฑิต) มีจำนวน 699 คน จำแนกตามคณะและภาคการศึกษาที่ขึ้นทะเบียน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (ทาโร ยามาเน่) ใช้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05689 ได้จำนวน 255 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยวิจัยได้แก่แบบสอบถาม ได้จำนวนที่แจกแบบสอบถาม คือ 261 คน จากนั้นนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้

มีลำดับขั้นตอนดังนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอผลการวิจัย และแปล ความหมายตามลำดับดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

.4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$ และ Mean	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t- distribution)

F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F- distribution)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significances)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ขณะที่นักศึกษามารับเอกสารขึ้นทะเบียน ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ต่อปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาการรับเอกสารการขึ้นทะเบียนที่เหมาะสม ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาการรับเอกสารการขึ้นทะเบียนที่เหมาะสม โดยการแจกแจงเป็นค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

3.2 การแสดงความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการขึ้นทะเบียนในเรื่องใดมากที่สุด โดยการวิเคราะห์เป็นประเด็นแล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

3.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะโดยการวิเคราะห์เป็นประเด็นแล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน ต่อปัจจัยทั้ง 4 ด้าน การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์

เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางที่ 4.1 - 4.4

ตารางที่ 4. 1 จำนวนและร้อยละปัจจัยทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(n)	ร้อยละ
ชาย	114	43.68
หญิง	139	53.26
ไม่ระบุ	8	3.07
รวมทั้งหมด	261	100.00

จากตาราง 4.1 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 53.26 และเป็นเพศชาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 43.68 และไม่ระบุเพศ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.07

ตารางที่ 4. 2 จำนวนและร้อยละปัจจัยทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (n)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	165	63.22
30-35 ปี	54	20.69
36-40 ปี	27	10.34
41-45 ปี	6	2.30
46-50 ปีขึ้นไป	4	1.53
ไม่ระบุ	5	1.92
รวมทั้งหมด	261	100.00

จากตาราง 4.2 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 63.22 ลำดับรองลงมามีอายุระหว่าง 30 – 35 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 20.69 อายุระหว่าง 36 – 40 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34 อายุระหว่าง 41 – 45 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 มีผู้ไม่ระบุอายุ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.92 อายุระหว่าง 46 – 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 3 จำนวนและร้อยละปัจจัยทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(n)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	226	86.59
ปริญญาโท	31	11.88
ไม่ระบุ	4	1.53
รวมทั้งหมด	261	100.00

จากตาราง 4.3 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 86.59 รองลงมาระดับปริญญาโท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.88 ไม่ระบุการศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 4 จำนวนและร้อยละปัจจัยทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามนักศึกษาที่รับเอกสารขึ้นทะเบียน

คณะ	จำนวน (n)	คิดเป็นร้อยละ
1. รัฐประศาสนศาสตร์	4	1.53
2. บริหารธุรกิจ	14	5.36
3. พัฒนาการเศรษฐกิจ	3	1.15
4. สถิติประยุกต์	114	43.68
5. พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	89	34.10
6. นิติศาสตร์	2	0.77
7. การจัดการการท่องเที่ยว	1	0.38
8. นิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	24	9.20
9. บริหารการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	10	3.83
รวมทั้งหมด	261	100.00

จากตาราง 4.4 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาที่มารับเอกสารขึ้นทะเบียนมากที่สุดคือ คณะสถิติประยุกต์ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 43.68 ลำดับรองลงมา คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.36 คณะบริหารการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.83 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.53 คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.15 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77 คณะการจัดการการท่องเที่ยว จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.38 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อปัจจัย ทั้ง 4 ด้าน

ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ดังตารางที่ 4.5 – 4.9

ตารางที่ 4. 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ โดยรวม และรายด้าน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่	4.50	0.769	มากที่สุด
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.67	0.541	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.41	0.661	มากที่สุด
4. ด้านบริหารดำเนินการด้านสถานที่	4.52	0.624	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด	4.52	0.649	มากที่สุด

จากตาราง 4.5 พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุดทุกด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) ด้านบริหารดำเนินการด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.52$) ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ($\bar{X} = 4.50$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.41$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	SD.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	1	2	3	4	5			
1. ขั้นตอนในการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ กระชับ และรวดเร็ว	-	0.38	4.21	31.03	64.37	4.59	0.591	มากที่สุด
2. มีระบบการลงทะเบียนออนไลน์ (reg.nida.ac.th) เข้าถึงได้ง่าย	-	-	11.33	45.31	43.36	4.44	1.911	มาก
3. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการลงทะเบียนในระบบออนไลน์ชัดเจน	-	1.16	6.18	36.29	56.37	4.48	0.667	มาก
4. เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เข้าใจง่าย	-	-	4.98	28.35	66.67	4.62	0.581	มากที่สุด
5. มีขั้นตอนการให้บริการแบ่งเป็นคณะอย่างเป็นระบบ และชัดเจน	-	-	3.08	35.77	61.15	4.58	0.553	มากที่สุด
6. มีระบบการชำระเงินที่น่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบได้	-	-	5.38	41.15	53.46	4.48	0.599	มาก
7. คู่มือและคำแนะนำแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการขึ้นทะเบียนให้ทราบครบถ้วน	-	-	5.36	42.53	52.11	4.47	0.598	มาก
8. ระยะเวลาการลงทะเบียนมีความเหมาะสมเป็นไปตามที่แจ้งในประกาศ	0.77	1.15	13.03	36.78	48.28	4.31	0.798	มาก
9. แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการขึ้นทะเบียนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย เช่น แบบฟอร์มทำบัตรนักศึกษา แบบฟอร์มเซ็นชื่อขึ้นทะเบียน	0.39	-	4.65	37.21	57.75	4.52	0.625	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	0.13	0.30	6.47	37.16	55.95	4.50	0.769	มากที่สุด

จากตาราง 4.6 พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.50 ในรายละเอียดพบว่า มีระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.62 รองลงมาในเรื่องขั้นตอนในการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ กระชับ และรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.59 มีขั้นตอนการให้บริการแบ่งเป็นคณะอย่างเป็นระบบ และชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการขึ้นทะเบียนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย เช่น แบบฟอร์มทำบัตรนักศึกษา แบบฟอร์มเซ็นชื่อขึ้นทะเบียน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52 เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการลงทะเบียนในระบบออนไลน์ชัดเจน และมีระบบการชำระเงินที่น่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.48 คู่มือและคำแนะนำแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการขึ้นทะเบียนให้ทราบครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.47 มีระบบการลงทะเบียนออนไลน์ (reg.nida.ac.th) เข้าถึงได้ง่าย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.44 และมีความพึงพอใจในเรื่องระยะเวลาการลงทะเบียนมีความเหมาะสมเป็นไปตามที่แจ้งในประกาศ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	SD.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	1	2	3	4	5			
1. ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบคำถามได้	-	-	3.45	27.97	68.58	4.65	0.545	มากที่สุด
2. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี	-	0.38	3.07	26.05	70.50	4.67	0.555	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	-	-	2.68	26.82	70.50	4.68	0.522	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	-	0.13	3.07	26.95	69.86	4.67	0.541	มากที่สุด

จากตาราง 4.7 พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.67 ในรายละเอียดพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจในเรื่องให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.68 รองลงมาในเรื่องผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.67 และมีความพึงพอใจในเรื่องผู้ให้บริการ มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา แนะนำและตอบคำถามได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	SD.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	1	2	3	4	5			
1. อุปกรณ์สำนักงานงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มีความพอเพียง	-	-	6.23	33.07	60.70	4.54	0.612	มากที่สุด
2. เครื่องใช้สำนักงาน เช่น ปากกา ยางลบ เทปลบ คำผิด กาว มีความพอเพียง	-	-	7.00	34.63	58.37	4.51	0.626	มากที่สุด
3. มีระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วเหมาะสมกับการใช้งาน	-	-	12.10	48.39	39.52	4.27	0.665	มาก
4. มีการพัฒนาข้อมูลบนเว็บไซต์ให้ทันสมัยตลอดเวลา	-	0.79	13.49	43.65	42.06	4.27	0.719	มาก
5. การจัดโต๊ะ เก้าอี้ระหว่างรอเหมาะสม สะดวกต่อการให้บริการ	-	-	7.00	38.91	54.09	4.47	0.625	มาก
6. การจัดแสดงป้ายบอกคณะต่างๆ เหมาะสมมองเห็นง่าย ชัดเจน	-	0.39	11.28	34.24	54.09	4.42	0.703	มาก
7. เอกสารคำร้องต่าง ๆ มีคำชี้แจงที่ชัดเจนและเหมาะสม	0.40	0.40	7.14	40.48	51.59	4.42	0.679	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	0.06	0.23	9.18	39.05	51.49	4.41	0.661	มาก

จากตาราง 4.8 พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.41 ในรายละเอียดพบว่า มีระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึง

พอใจในเรื่องอุปกรณ์สำนักงานงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มีความพอเพียง อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.54 รองลงมาในเรื่องเครื่องใช้สำนักงาน เช่น ปากกา ยางลบ เทปลบคำผิด กาว มีความพอเพียง อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.51 การจัดโต๊ะ เก้าอี้ ระหว่างรอเหมาะสม สะดวกต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.47 การจัดแสดงป้ายบอกคณะต่างๆ เหมาะสม มองเห็นง่าย ชัดเจน และเอกสารคำร้องต่าง ๆ มีคำชี้แจงที่ชัดเจนและเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.42 และมีความพึงพอใจในเรื่องผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วเหมาะสมกับการใช้งาน และมีการพัฒนาข้อมูลบนเว็บไซต์ให้ทันสมัยตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากัน 4.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวกับด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	SD.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	1	2	3	4	5			
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกทางมาติดต่อกองบริการการศึกษาเห็นชัดเจน	0.39	1.56	10.51	38.91	48.64	4.34	0.759	มาก
2. ตำแหน่งที่ตั้งของกลุ่มงานทะเบียนมีความเหมาะสมต่อการติดต่อ	-	-	6.61	37.74	55.64	4.49	0.619	มาก
3. มีป้ายอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	-	-	8.56	36.58	54.86	4.46	0.649	มาก
4. สถานที่การให้บริการจัดเป็นสัดส่วน มีความสะดวก โอ้โง่	-	0.39	1.95	34.63	63.04	4.60	0.550	มากที่สุด
5. สภาพแวดล้อมภายในมีความสะอาด และเป็นระเบียบ	-	0.39	1.56	28.40	69.65	4.67	0.525	มากที่สุด
6. เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	-	0.39	7.03	30.47	62.11	4.54	0.643	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	0.06	0.45	6.04	34.46	58.99	4.52	0.624	มากที่สุด

จากตาราง 4.9 พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวกับด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มี

ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.52 ในรายละเอียดพบว่า มีระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในเรื่องสภาพแวดล้อมภายในมีความสะอาด และเป็นระเบียบ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.67 รองลงมาในเรื่องสถานที่การให้บริการจัดเป็นสัดส่วน มีความสะดวก โอ้โถง อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.60 เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.54 ตำแหน่งที่ตั้งของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มีความเหมาะสมต่อการติดต่อ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.49 มีป้ายอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.46 และมีความพึงพอใจในเรื่องมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกทางมาติดต่อกองบริการการศึกษาเห็นชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.34 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาการรับเอกสารการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ที่เหมาะสม และข้อเสนอแนะ

ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาการรับเอกสารการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ที่เหมาะสม โดยการเรียงลำดับความถี่ (FREQUENCY) และค่าร้อยละ (PERCENTAGE) และนำเสนอในรูปตาราง

ตารางที่ 4. 10 แสดงความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาการรับเอกสารการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ที่เหมาะสม

ระยะเวลาการรับเอกสาร	ความถี่ (n)	คิดเป็นร้อยละ
ระยะเวลา 5 วัน	34	13.03
ระยะเวลา 7 วัน	105	40.23
ระยะเวลา 10 วัน	111	42.53
ไม่ระบุ	11	4.21
รวมทั้งหมด	261	100.00

จากตาราง 4.10 พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาการรับเอกสารการขึ้นทะเบียนที่เหมาะสม คือ ระยะเวลา 10 วัน มีจำนวนสูงสุด คือ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 42.53 รองลงมาคือ ระยะเวลา 7 วัน มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 40.23 ระยะเวลา 5 วัน มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.03 และไม่ระบุระยะเวลา มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.21 ตามลำดับ

3.2 การแสดงความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการขึ้นทะเบียนในเรื่องใดมากที่สุด โดยการแยกเป็นประเด็นแล้วเรียงลำดับความถี่ (FREQUENCY) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตารางที่ 4. 11 ผลการวิเคราะห์การศึกษาสิ่งที่ต้องปรับปรุงและพัฒนา

ลำดับที่	สิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนา (ประเด็น)	ความถี่ (n)
1	ควรเปิดให้รายงานตัวนอกเวลาทำการ ในวันเสาร์-อาทิตย์ ในกรณีที่นักศึกษาเรียนภาคเสาร์-อาทิตย์ เพื่อให้เหมาะสมกับนักศึกษาที่อยู่ในวัยทำงาน	17
2	ควรเพิ่มระยะเวลาการขึ้น/ลงทะเบียน เพื่ออำนวยความสะดวกมากกว่านี้ เช่น มีเวลาเตรียมเอกสารและเตรียมความพร้อมในการมาขึ้น/ลงทะเบียน	13
3	ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ หรือเปิดช่องทางการรับเอกสารเพิ่มเติม เช่น สามารถรับ – ส่งเอกสาร ทาง Online หรือส่งทางไปรษณีย์ได้	3
4	เอกสารไม่มีความชัดเจน เช่น ใบรับรองแพทย์ไม่ระบุรูปแบบที่ต้องการ ประกาศที่แจ้งมีคำชี้แจงอ่านแล้วสับสน	2
5	เว็บไซต์ไม่บอกอาคารและสถานที่การลงทะเบียน /รายละเอียดค่าเทอม	2
6	ควรมีช่องทางชำระเงินผ่านมหาวิทยาลัยโดยตรง	1
7	คิดว่าแค่มารับเอกสารขึ้นทะเบียน ไม่ควรให้จ่ายค่าเทอมเลย	1
8	ควรยิ้มแย้มให้มากกว่านี้ (More Smile Please)	1
9	ประกาศผลสอบในเว็บไซต์ อยากให้มีลิงค์ขึ้นให้ชัดเจนมากกว่านี้	1
10	แผนผังอาคาร ป้ายบอกชื่อตึก/ชั้นไม่ชัดเจนสำหรับผู้มาติดต่อครั้งแรก	1
รวม		42

จากตารางที่ 4.11 พบว่า นักศึกษาให้ความคิดเห็นสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนา ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ในเรื่องควรเพิ่มวันรายงานตัวนอกเวลาทำการ ในวันเสาร์ และอาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษา ในกรณีที่นักศึกษาเรียนภาคเสาร์-อาทิตย์ เพื่อให้เหมาะสมกับนักศึกษาที่อยู่ในวัยทำงาน มีจำนวนสูงสุด คือ จำนวน 17 คน รองลงมา คือ ควรเพิ่มระยะเวลาการขึ้นและลงทะเบียน เพื่ออำนวยความสะดวกมากกว่านี้ จำนวน 13 คน และ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ หรือเปิดช่องทางการรับเอกสารเพิ่มเติม เช่น สามารถรับ – ส่งเอกสาร ทาง Online หรือส่งทางไปรษณีย์ได้ จำนวน 3 คน เอกสารไม่มีความชัดเจน เช่น ใบรับรองแพทย์ไม่ระบุรูปแบบที่ต้องการ ประกาศที่แจ้งมีคำชี้แจงอ่านแล้วสับสน จำนวน 2 คน เว็บไซต์ไม่บอกอาคารและสถานที่การลงทะเบียน/รายละเอียดค่าเทอม จำนวน 2 คน ที่เหลือคือ ควรมีช่องทางชำระเงินผ่านมหาวิทยาลัยโดยตรง, คิดว่าแค่มารับเอกสารขึ้นทะเบียน ไม่ควรให้จ่ายค่าเทอมเลย,

ควรยิ้มแย้มให้มากกว่านี้ (More Smile Please), ประกาศผลสอบในเว็บไซต์ อยากให้มีลิงค์ขึ้นให้ชัดเจนมากกว่านี้, แผนผังอาคาร ป้ายบอกชื่อตึกไม่ชัดเจนสำหรับผู้มาติดต่อครั้งแรก มีจำนวนเท่ากันเรื่องละ 1 คน

3.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

โดยการแยกเป็นประเด็นแล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตารางที่ 4. 12 ผลการวิเคราะห์การศึกษาข้อเสนอแนะอื่นๆ

ที่	ข้อเสนอแนะ (ประเด็น)	ความถี่ (n)
1	อยากให้เปิดรายงานตัว ในวันเสาร์-อาทิตย์ เพื่อให้เหมาะสมกับนักศึกษาภาคพิเศษ เพื่อความสะดวกในการลงทะเบียน	6
2	ใบรับรองแพทย์ไม่ได้ระบุว่าต้องการอะไร หรือไม่ต้องมีก็ได้	2
3	เจ้าหน้าที่บริการดีเยี่ยม เหมาะสมอยู่แล้ว	2
4	อยากให้ส่งเอกสารผ่านทาง Internet ได้ /ออกแบบระบบรายงานตัวแบบออนไลน์	2
5	แบบประเมิน/แบบสอบถามควรทำใน Google Form ผ่าน QR Code จะได้ประหยัดกระดาษ	1
6	อาจจะเพิ่มเติมการให้ลองใช้ระบบว่าถูกต้องหรือไม่ โดยรวมแล้วดีมาก	1
7	ระบบชำระเงิน ควรพัฒนาให้เป็นธุรกรรมออนไลน์เพื่อปรับให้ทันสมัย	1
8	แบบสอบถามเรื่องการใช้งานน่าจะมีให้กรอกใน Website	1
9	ควรประชาสัมพันธ์ Facebook คณะด้วย	1
10	จ่ายเงินทุกอย่างให้อยู่ในจุดเดียวกัน One Stop Service	1
11	สถานที่จอดรถน้อยมาก	1
รวม		19

จากตารางที่ 4.12 พบว่า นักศึกษาให้ข้อเสนอแนะ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย คือ อยากให้เปิดรายงานตัว ในวันเสาร์-อาทิตย์ เพื่อให้เหมาะสมกับนักศึกษาภาคพิเศษ เพื่อความสะดวกในการลงทะเบียน จำนวนมากที่สุด คือ 6 คน รองลงมาคือ เรื่องใบรับรองแพทย์ไม่ได้ระบุว่าต้องการอะไร หรือไม่ต้องมีก็ได้, เจ้าหน้าที่บริการดีเยี่ยม เหมาะสมอยู่แล้ว, อยากให้ส่งเอกสารผ่านทาง Internet ได้ /ออกแบบระบบรายงานตัวแบบออนไลน์ จำนวนเท่ากันเรื่องละ 2 คน ที่เหลือคือเรื่องแบบประเมิน/แบบสอบถามควรทำใน Google Form ผ่าน QR Code จะได้ประหยัดกระดาษ, อาจจะเพิ่มเติมการให้ลองใช้ระบบว่าถูกต้องหรือไม่ โดยรวมแล้วดีมาก, ระบบชำระเงิน ควรพัฒนาให้เป็นธุรกรรมออนไลน์เพื่อปรับให้ทันสมัย, แบบสอบถามเรื่องการใช้

งาน Website น่าจะมีให้กรอกใน Website, ควรประชาสัมพันธ์ Facebook ของคณะด้วย, จ่ายเงินทุกอย่างให้อยู่ในจุดเดียวกัน One Stop Service, สถานที่จอดรถน้อยมาก มีจำนวนเท่ากันเรื่องละ 1 คน

โดยสรุป นักศึกษาได้ให้ความคิดเห็นในสิ่งที่ควรปรับปรุง/พัฒนาและข้อเสนอแนะไปในทิศทางเดียวกัน คือ การเพิ่มวันรายงานตัวนอกเวลาทำการ ในวันเสาร์และวันอาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษาภาคพิเศษ ในกรณีที่นักศึกษาเรียนในวันเสาร์และวันอาทิตย์รวมถึงมีความเหมาะสมกับการลงทะเบียนเรียนเพราะนักศึกษาอยู่ในวัยทำงาน มีสัดส่วนจำนวนมากที่สุด

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

จุดประสงค์หนึ่งของงานวิจัยนี้ คือ เพื่อศึกษาว่าปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่มีลักษณะที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษาหรือไม่ อย่างไร ซึ่งการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์ Independent-Sample T-test ในการทดสอบปัจจัยทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันในด้านอายุ ระดับการศึกษา

4.1 เพศกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

กำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 และกำหนดสมมติฐานที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

$H_0 =$ ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

$H_1 =$ ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

ตารางที่ 4. 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ	n	Mean	SD.	แปลผล	t	Sig.
1. ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่	ชาย	114	4.48	0.520	มาก	-0.064	0.396
	หญิง	139	4.49	0.477	มาก		
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ชาย	114	4.68	0.521	มากที่สุด	0.399	0.723
	หญิง	139	4.65	0.515	มากที่สุด		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	ชาย	112	4.37	0.592	มาก	-1.272	0.047*
	หญิง	137	4.45	0.505	มาก		
4. ด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่	ชาย	112	4.50	0.561	มากที่สุด	-0.345	0.159
	หญิง	137	4.53	0.483	มากที่สุด		
5. ภาพรวมทั้งหมด	ชาย	114	4.50	0.489	มากที่สุด	-0.509	0.374
	หญิง	139	4.53	0.435	มากที่สุด		

จากตาราง 4.13 พบว่าระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศ มีรายละเอียดดังนี้

1. **เพศชาย** พบว่าระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศชายมีระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.68 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.50 ระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 และระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.37 ตามลำดับ

2. **เพศหญิง** พบว่าระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.65 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.53 ระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.49 และระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.45 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไปในทิศทางเดียวกัน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุด เมื่อพิจารณาในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.399 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนในภาพรวม แต่เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047* ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า **ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดต่อการให้บริการงานทะเบียนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ**

4.2 อายุกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

กำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 และกำหนดสมมติฐานที่ 2 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

$H_0 =$ ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

$H_1 =$ ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

ตารางที่ 4. 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	n	Mean	SD.	แปลผล	F	Sig.
ต่ำกว่า 30 ปี	165	4.51	0.481	มากที่สุด	1.842	0.121
30-35 ปี	54	4.49	0.464	มาก		
36-40 ปี	27	4.28	0.575	มาก		
41-45 ปี	6	4.77	0.350	มากที่สุด		
46-50 ปีขึ้นไป	4	4.61	0.430	มากที่สุด		
รวม	256	4.49	0.488	มาก		

จากตาราง 4.14 พบว่าระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการบริการงานทะเบียนด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ จำแนกตามช่วงอายุในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.49 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ในแต่ละช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุระหว่าง 41-45 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.77 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 46-50 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.61 ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 ช่วงอายุระหว่าง 30-35 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.49 และช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.28 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการบริการงานทะเบียนด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.121 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่

ตารางที่ 4. 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	n	Mean	SD.	แปลผล	F	Sig.
ต่ำกว่า 30 ปี	165	4.68	0.514	มากที่สุด	0.795	0.529
30-35 ปี	54	4.69	0.475	มากที่สุด		
36-40 ปี	27	4.52	0.609	มากที่สุด		
41-45 ปี	6	4.83	0.408	มากที่สุด		
46-50 ปีขึ้นไป	4	4.75	0.500	มากที่สุด		
รวม	256	4.67	0.514	มากที่สุด		

จากตาราง 4.15 พบว่าระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.67 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานขึ้นทะเบียนด้านคุณภาพการให้บริการในแต่ละช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุระหว่าง 41-45 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.83 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 46-50 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.75 ช่วงอายุระหว่าง 30-35 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.69 ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.68 และช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.52 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.529 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 4. 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	n	Mean	SD.	แปลผล	F	Sig.
ต่ำกว่า 30 ปี	165	4.47	0.510	มาก	1.417	0.229
30-35 ปี	54	4.38	0.561	มาก		
36-40 ปี	27	4.24	0.586	มาก		
41-45 ปี	6	4.40	0.894	มาก		
46-50 ปีขึ้นไป	4	4.18	0.357	มาก		
รวม	256	4.42	0.538	มาก		

จากตาราง 4.16 พบว่าระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.42 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในแต่ละช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.47 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 41-45 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.40 ช่วงอายุระหว่าง 30-35 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.38 ช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และช่วงอายุระหว่าง 46-50 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.229 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ตารางที่ 4. 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	n	Mean	SD.	แปลผล	F	Sig.
ต่ำกว่า 30 ปี	165	4.56	0.483	มากที่สุด	1.370	0.245
30-35 ปี	54	4.51	0.490	มากที่สุด		
36-40 ปี	27	4.31	0.576	มาก		
41-45 ปี	6	4.53	1.043	มากที่สุด		
46-50 ปีขึ้นไป	4	4.50	0.491	มากที่สุด		
รวม	256	4.52	0.511	มากที่สุด		

จากตาราง 4.17 พบว่าระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ จำแนกตามช่วงอายุในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.52 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ในแต่ละช่วงอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.56 ช่วงอายุระหว่าง 41-45 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 ช่วงอายุระหว่าง 30-35 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 ช่วงอายุระหว่าง 46-50 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 และช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.31 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.245 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่

ตารางที่ 4. 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนโดยภาพรวม จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	n	Mean	SD.	แปลผล	F	Sig.
ต่ำกว่า 30 ปี	165	4.55	0.438	มากที่สุด	1.420	0.228
30-35 ปี	54	4.52	0.432	มากที่สุด		
36-40 ปี	27	4.34	0.557	มาก		
41-45 ปี	6	4.68	0.503	มากที่สุด		
46-50 ปีขึ้นไป	4	4.51	0.380	มากที่สุด		
รวม	256	4.52	0.453	มากที่สุด		

จากตาราง 4.18 พบว่าระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามช่วงอายุในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.52 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน ในแต่ละช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุระหว่าง 41-45 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.68 รองลงมาคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.55 ช่วงอายุระหว่าง 30-35 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52 ช่วงอายุระหว่าง 46-50 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 และช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.34 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนโดยภาพรวม จำแนกตามช่วงอายุ พบว่าในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.228 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนโดยภาพรวม

4.3 ระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

กำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 และกำหนดสมมติฐานที่ 3 ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

H_0 = ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

H_1 = ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

ตารางที่ 4. 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	Mean	SD.	แปลผล	F	Sig.
ปริญญาตรี	226	4.48	0.485	มาก	0.004	0.951
ปริญญาโท	31	4.48	0.531	มาก		
รวม	257	4.48	0.508	มาก		

จากตาราง 4.19 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.48 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.48 และระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.48 เท่ากัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.951 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่

ตารางที่ 4. 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	Mean	SD.	แปลผล	F	Sig.
ปริญญาตรี	226	4.67	0.499	มากที่สุด	0.035	0.852
ปริญญาโท	31	4.66	0.554	มากที่สุด		
รวม	257	4.66	0.527	มากที่สุด		

จากตาราง 4.20 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.66 เมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.67 และระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.66 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.852 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับ การศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณภาพการ ให้บริการ

ตารางที่ 4. 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	Mean	SD.	แปลผล	F	Sig.
ปริญญาตรี	226	4.42	0.524	มาก	0.857	0.355
ปริญญาโท	31	4.33	0.666	มาก		
รวม	257	4.38	0.595	มาก		

จากตาราง 4.21 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.38 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.42 และระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด 4.33 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.355 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ตารางที่ 4. 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	Mean	SD.	แปลผล	F	Sig.
ปริญญาตรี	226	4.53	0.493	มากที่สุด	1.179	0.278
ปริญญาโท	31	4.42	0.666	มาก		
รวม	257	4.47	0.580	มาก		

จากตาราง 4.22 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.47 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.53 และระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.42 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.278 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่

ตารางที่ 4. 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	Mean	SD.	แปลผล	F	Sig.
ปริญญาตรี	226	4.52	0.443	มากที่สุด	0.371	0.543
ปริญญาโท	31	4.47	0.545	มาก		
รวม	257	4.50	0.494	มากที่สุด		

จากตาราง 4.23 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.50 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.52 และระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.47 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.543 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนภาพรวม

4.4 ผลสรุปการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ตารางที่ 4. 24 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ปัจจัยทางประชากรศาสตร์	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ				
	ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่	ด้านคุณภาพการให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	ด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่	ภาพรวม
1. เพศ	0.396	0.723	0.047*	0.159	0.374
	-	-	✓	-	-
2. อายุ	0.149	0.626	0.330	0.306	0.318
	-	-	-	-	-
3. ระดับการศึกษา	0.693	0.775	0.295	0.400	0.491
	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-

หมายเหตุ :

✓ คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

- คือ ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

จากตารางที่ 4.24 ปัจจัยด้านเพศ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเห็นได้ชัด ดังนั้น ปัจจัยด้านเพศมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ นอกนั้นปัจจัยด้านอื่นๆ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน จะช่วยตอบสนองนโยบายตามแผนยุทธศาสตร์ของสถาบัน เรื่อง การพัฒนาระบบบริหารงานต่างๆ ของสถาบัน ให้เอื้อต่อการปฏิบัติการกิจไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ รวมถึงสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพของกองบริการการศึกษา ตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจจะบอกถึงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา และช่วยให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน เพื่อนำผลการวิจัยไปวางแผนและพัฒนางานทะเบียนนักศึกษาใหม่ของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ให้มีความพึงพอใจต่อกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ตามที่กำหนด

ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านบริหารดำเนินการ มาช่วยศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน โดยทำการเก็บข้อมูลนักศึกษาใหม่ผ่านการคัดเลือกตามรายชื่อในประกาศผลการคัดเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ทุกคณะทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ที่มาขึ้นทะเบียนตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงมิถุนายน 2561 (โดยในช่วงที่กำหนดให้มีการเก็บข้อมูล ไม่มีการขึ้นทะเบียนของระดับดุขฎิบัณฑิต) มีจำนวน 699 คน จำแนกตามคณะและภาคการศึกษาที่ขึ้นทะเบียน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (ทาโร ยามาเน่) ใช้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ ร้อยละ 5 ได้จำนวน 255 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม จำนวนที่แจกแบบสอบถาม 261 คน จากนั้นนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) เพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิจัยจากและสรุปผลการศึกษา มีหัวข้อดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัย

5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยในอนาคต

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลประชากรศาสตร์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ

5.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

5.1.3 แนวทางข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่องานทะเบียนนักศึกษาใหม่

5.1.1 ข้อมูลประชากรศาสตร์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ

ส่วนที่ 1 ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์ เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความถี่ (FREQUENCY) และค่าร้อยละ (PERCENTAGE)

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 53.26 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 63.22 มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 86.59 นักศึกษาที่มารับเอกสารขึ้นทะเบียนมากที่สุด คือ คณะสถิติประยุกต์ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 43.68

5.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน สูงที่สุดคือ คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.67

ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวกับด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.50 ในรายละเอียดพบว่า มีระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.62

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.67 ในรายละเอียดพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมี

ความพึงพอใจในเรื่องให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.68

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.41 ในรายละเอียดพบว่า มีระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในเรื่องอุปกรณ์สำนักงานงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มีความพอเพียง อยู่ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.54

ด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.52 ในรายละเอียดพบว่า มีระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในเรื่องสภาพแวดล้อมภายในมีความสะอาด และเป็นระเบียบ อยู่ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.67

5.1.3 แนวทางข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาการรับเอกสารการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ที่เหมาะสม และข้อเสนอแนะ

3.1 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาการรับเอกสารการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ที่เหมาะสม พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาการรับเอกสารการขึ้นทะเบียนที่เหมาะสม คือ ระยะเวลา 10 วัน มีจำนวนสูงสุด คือ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 42.53

3.2 ความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการขึ้นทะเบียนในเรื่องใดมากที่สุด พบว่า นักศึกษาให้ความคิดเห็นสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนา คือ ควรเพิ่มวันรายงานตัวนอกเวลาทำการ ในวันเสาร์และวันอาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษา ในกรณีที่นักศึกษาเรียนภาคพิเศษ วันเสาร์และวันอาทิตย์ เพื่อให้เหมาะสมกับนักศึกษาที่อยู่ในวัยทำงาน มีจำนวนสูงสุด คือ จำนวน 17 คน

3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ พบว่า นักศึกษาให้ข้อเสนอแนะ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย คือ อยากให้เปิดรายงานตัว ในวันเสาร์และวันอาทิตย์ เพื่อให้เหมาะสมกับนักศึกษาภาคพิเศษ เพื่อความสะดวกในการลงทะเบียน จำนวนมากที่สุด คือ 6 คน

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า นักศึกษาให้ความคิดเห็นในสิ่งที่ควรปรับปรุง/พัฒนา และข้อเสนอแนะไปในทิศทางเดียวกัน คือ เรื่องเกี่ยวกับการเพิ่มวันรายงานตัวนอกเวลาทำการ ในวันเสาร์ และอาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษาภาคพิเศษ ในกรณีที่นักศึกษาเรียนภาคพิเศษวันเสาร์และวันอาทิตย์ เพื่อให้เหมาะสมกับการลงทะเบียน เพราะนักศึกษาที่อยู่ในวัยทำงาน มีสัดส่วนจำนวนมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์กับปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

1. เพศกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

เพศกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน พบว่า เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนในด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเหมือนกัน สรุปได้ว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนในภาพรวม แต่เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า **ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างชัดเจนต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ**

2. อายุกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

1. ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามช่วงอายุ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.49 เมื่อพิจารณาในแต่ละช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุ 41-45 ปี ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.77

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า **ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่**

2. ด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามช่วงอายุ พบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.67 เมื่อพิจารณาในแต่ละช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุ 41-45 ปี ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.83

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า **ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณภาพการให้บริการ**

4. ผลสรุปการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ปัจจัยด้านเพศ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างชัดเจนต่อการให้บริการงานทะเบียน กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ นอกนั้นปัจจัยด้านอื่นๆ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

5.2 การอภิปรายผล

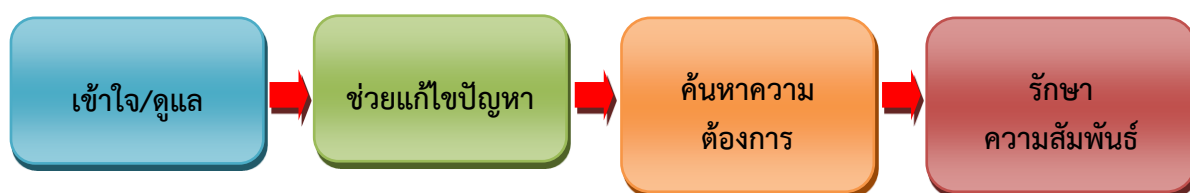
ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่องานทะเบียนนักศึกษาใหม่ กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านบริหารดำเนินการด้านสถานที่

จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า นักศึกษาที่มาขึ้นทะเบียนนักศึกษาส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง และนักศึกษาที่มาศึกษาต่อ ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี นักศึกษาที่มารับเอกสารขึ้นทะเบียนมากที่สุดคือ คณะสถิติประยุกต์ ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยของแนวทางการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 : มิติด้านการศึกษาของ อีริว ทองเจือ เรื่องการพัฒนา ผู้ศึกษามองว่าการศึกษาคือเครื่องมือส่วนหนึ่งที่ช่วยให้คนมีการพัฒนา การศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยทำให้นักศึกษาสามารถเพิ่มพูนความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่จะศึกษาต่อในช่วงอายุที่น้อยลง เมื่อเริ่มทำงานได้ช่วงระยะเวลาหนึ่งเพื่อเป็นประสบการณ์ทำงานจึงเริ่มหาสถานที่เพื่อศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย เพราะมองว่าการศึกษาก็คือการสร้างหนทางในการพัฒนาตนเอง เป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทศนคติ และวิธีการทำงานที่นำไปสู่ประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

และจากปัจจัยทั้ง 4 ด้าน นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ทุกระดับมากที่สุดทุกด้านเช่นกัน โดยด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด จึงสรุปได้ว่าหลังจากพบผู้ให้บริการในขั้นตอนการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่แล้ว นักศึกษาพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา แนะนำและตอบคำถามได้ มีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ

ดังนั้น คุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่กองบริการการศึกษาต้องเอาใจใส่เพราะมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเป็นลำดับสูงสุด รวมถึงยังสามารถนำมาปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพที่ตรงกับความต้องการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ตามความต้องการของนักศึกษา และให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางด้านการบริการ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในภาพรวมสถาบัน

อาจกำหนดเป็นวัฒนธรรมองค์กร ตามที่วิชัย ปิติเจริญธรรม กล่าวไว้ว่า ในการให้บริการควรสร้างลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการบริการ เพราะมีความสำคัญต่อการวางรากฐานการสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อสร้างจุดแข็งให้แก่หน่วยงานต่างๆ เนื่องจากงานบริการเข้ามามีบทบาทในทุกภาคส่วน โดยเฉพาะหน่วยงานด้านการศึกษาที่ยังไม่เน้นด้านคุณภาพการให้บริการ อาจจะทำให้ผลลัพท์หรือสนับสนุนเรื่องการบริการให้มากขึ้น รวมถึงการบริการจะต้องมีคุณภาพ นักศึกษาจะจดจำได้ง่าย กลุ่มงานส่วนใดที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการก็ควรทำการประเมินคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาเรื่องคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความประทับใจมากกว่าที่นักศึกษาคาดหวังในเรื่องบริการ เพราะจะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการและเพิ่มโอกาสที่นักศึกษาจะบอกต่อหรือใช้บริการต่อไปในอนาคต ดังภาพที่ 5-1



ภาพที่ 5. 1 ลักษณะที่พึงประสงค์ในการให้บริการ

ที่มา ดัดแปลงจาก การบริการด้วยหัวใจ (วิชัย ปิติเจริญธรรม, 2548 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง 2557 หน้า 24)

เมื่อพิจารณาในรายด้านมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ที่เกี่ยวข้องกับด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในรายละเอียดพบว่า มีระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในเรื่องขั้นตอนในการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ กระชับ และรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด

สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณวิมล จงจรรยาสุกุล (2551) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลของวิทยาลัยราชพฤกษ์ คณะบัญชี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ คณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ตรงตามเวลา

จากผลที่ได้สามารถสรุป คือ นักศึกษาที่มาติดต่อจะพึงพอใจในเรื่องกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ต่อเมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ พร้อมให้บริการด้วยความรวดเร็ว สามารถ

ให้คำแนะนำที่ชัดเจน และเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา สิ่งเหล่านี้คือคุณลักษณะที่เจ้าหน้าที่ต้องคำนึงถึงเมื่อให้บริการต่อนักศึกษา

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในรายละเอียดพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจในเรื่องให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในเรื่องผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี อยู่ในระดับมากที่สุด

แสดงว่าเจ้าหน้าที่ทะเบียนสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะแสดงผลตามที่สัญญาไว้ในเรื่องบริการอย่างถูกต้องและมีคุณภาพและสามารถการตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือนักศึกษาอย่างรวดเร็ว รวมถึงความมั่นใจได้ (Assurance) คือ มนุษย์สัมพันธ์และความรู้ของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออกทำให้นักศึกษามีความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ ด้านความน่าเชื่อถือ ความสามารถ ความปลอดภัย และความมีมารยาท และใส่ใจ (Empathy) คือ ความสนใจ รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ที่เจ้าหน้าที่มีต่อนักศึกษา ด้านความเข้าใจ การสื่อสาร และการเข้าถึงการบริการทำให้นักศึกษาได้รับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียน ตามระดับความรู้สึกของนักศึกษาที่ได้รับการปฏิบัติเมื่อมารับเอกสารการขึ้นทะเบียน

สอดคล้องกับงานวิจัยของชินวัตร เชื้อสระคู (2551) วิจัยเรื่อง คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าร้านทรูมูฟ คุณลักษณะของพนักงานบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้า ทั้งโดยรวมและด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านมนุษย์สัมพันธ์ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถในงาน และด้านจิตใจใฝ่บริการ อยู่ในระดับสูง คุณลักษณะของพนักงานบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้า ทั้งโดยรวมและด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านมนุษย์สัมพันธ์ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถในงาน และด้านจิตใจใฝ่บริการ อยู่ในระดับสูงคุณลักษณะของพนักงานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดพบว่า มีระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในเรื่องอุปกรณ์สำนักงานงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มีความพอเพียง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในเรื่องเครื่องใช้สำนักงาน เช่น ปากกา ยางลบ เทปลบคำผิด กาว มีความพอเพียง อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในรายละเอียดพบว่า มีระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความ

พึงพอใจในเรื่องสภาพแวดล้อมภายในมีความสะอาด และเป็นระเบียบ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในเรื่อง สถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วน มีความสะดวก โอ้โง่ อยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้ง 2 ด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ด้านการบริหารดำเนินงาน ด้านการดำเนินการ ด้านเทคโนโลยี และด้านลักษณะการให้บริการ การได้ผลการวิจัย ดังกล่าวนี้นี้ สามารถอธิบายได้ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีการปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา ทั้งในเรื่องการบริหารดำเนินการ เช่น มีเวลาเปิด – ปิด ที่เหมาะสม มีที่นั่งเพียงพอ มีสภาพแวดล้อมภายในมีความสะอาด และเป็นระเบียบ สถานที่ให้บริการ จัดเป็นสัดส่วน และสะดวกในการติดต่อ เป็นต้น

เมื่อพิจารณาจากปัจจัยรายด้านแล้วตรงตามทฤษฎีของซีแอมส์ และ แบร์รี่ เรื่องหลักการบริการที่ดีที่มีลักษณะที่สำคัญอยู่ 10 ข้อ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ใช้พิจารณาคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้การบริการมีคุณภาพ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ [Consistency]
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ [Dependability]
 - 1.3 การมีเอกสารที่ครบถ้วน [Document]
 - 1.4 บริการทันเวลา [Immediacy]
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ
 - 2.2 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.3 ปฏิบัติต่อนักศึกษาเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารให้นักศึกษาเข้าใจ
 - 3.2 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
 - 3.3 มีความรอบรู้ด้านวิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 นักศึกษาเข้าถึงเจ้าหน้าที่สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป
 - 4.3 นักศึกษาใช้เวลาคอยไม่นาน
 - 4.4 เวลาที่ให้บริการควรอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษา
 - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่นักศึกษาสามารถติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

- 5.1 เจ้าหน้าที่แสดงความสุภาพต่อนักศึกษา
- 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 5.3 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 เจ้าหน้าที่ชี้แจงการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ให้นักศึกษาเข้าใจก่อนทำในระบบ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการลงทะเบียนให้นักศึกษา
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้นักศึกษาที่มารับบริการ
 - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่นักศึกษา
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาที่มาขึ้นทะเบียน
 - 10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม

พบว่าหลักการบริการที่ดีทั้ง 10 ข้อนี้ เป็นเกณฑ์การวัดคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับปัจจัยทั้ง 4 ด้านที่ทำให้นักศึกษาได้รับความพึงพอใจ ตามที่ผู้ศึกษาได้นำมาใส่ไว้ในการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่องานทะเบียนนักศึกษาใหม่ ทำให้เมื่อนักศึกษารับเอกสารการขึ้นทะเบียนนักศึกษาจากเจ้าหน้าที่จึงสามารถครอบคลุมถึงความพึงพอใจที่นักศึกษาได้รับตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ตรงตามเป้าหมาย

รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ และปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ เช่น มีความเต็มใจที่จะให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้นการให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ให้ความสนใจนักศึกษาผู้มารับบริการเป็นอย่างดีมีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอและรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

เพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดเหมือนกัน รวมถึงเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็มีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนในด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศ สรุปได้ว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียนในภาพรวม แต่เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศทั้งเพศชายและเพศหญิงมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดในส่วนงานทะเบียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ผลการวิจัยที่ได้สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านเพศที่มีผลในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง ทั้งเพศชายและเพศหญิง ต้องการได้รับการอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ โดยมีอุปกรณ์สำนักงานงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มีความพอเพียง เครื่องใช้สำนักงาน เช่น ปากกา ยางลบ เทปลบคำผิด กาว มีความพอเพียง มีระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วเหมาะสมกับการใช้งาน มีการพัฒนาข้อมูลบนเว็บไซต์ให้ทันสมัยตลอดเวลา การจัดโต๊ะ เก้าอี้ ระหว่างรอเหมาะสม สะดวกต่อการให้บริการ การจัดแสดงป้ายบอกคณณะต่างๆ เหมาะสม มองเห็นง่าย ชัดเจน เอกสารคำร้องต่าง ๆ มีคำชี้แจงที่ชัดเจนและเหมาะสม จึงจะได้รับความพึงพอใจ

สอดคล้องกับแนวคิดของมิลเลท ในเรื่องการให้บริการอย่างเพียงพอ เหมาะสม (Ample Service) หมายถึง มีสถานที่ให้บริการเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่บริการเพียงพอ มีอุปกรณ์เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาที่มาติดต่อ เพราะถ้าสิ่งเหล่านี้ไม่เพียงพอ ความเสมอภาคและความตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายต่อนักศึกษาเลยเพราะตามพื้นฐานแล้วมนุษย์ทุกคนต้องการได้รับความสะดวกสบาย การดูแลเอาใจใส่ เมื่อสามารถตอบสนองสิ่งเหล่านี้ได้ จะรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการ หลังจากนั้นจะพิจารณาเรื่องอื่นๆ ตามมา

ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรคำนึงถึงหลักการให้บริการและต้องคำนึงถึงเป้าหมายของการบริการ คือ นักศึกษาที่มารับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษา ต้องได้รับการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม เสมอภาค บริการอย่างจริงใจ เต็มใจ และให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้อง ชัดเจน ตามนโยบายคุณภาพของกองบริการการศึกษาในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ (Satisfactory Service)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

พบว่า ในปัจจัย ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านบริหารดำเนินการ จากปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

พบว่า ในปัจจัย ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านบริหารดำเนินการ จากปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ต่อการให้บริการงานทะเบียน

จากสมมติฐานปัจจัยประชากรศาสตร์ด้าน อายุ ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า นักศึกษาจะพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ขึ้นอยู่กับความต้องการของนักศึกษาที่ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่เมื่อมาใช้บริการในการมาติดต่อขอรับเอกสารการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ว่ามีความพึงพอใจอย่างไร ซึ่งการบริการจะขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สิ่งแวดล้อม การสื่อสาร มากกว่าปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่จะเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในกระบวนการขึ้นทะเบียนนักศึกษา

ดังนั้น สอดคล้องตามแนวคิดของฟิลลิป คอทเลอร์ ในเรื่องลักษณะการให้บริการ เพราะการบริการแบ่งแยกไม่ได้ (Service inseparability) หมายถึง เจ้าหน้าที่สามารถผลิตการบริการที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ เพราะเจ้าหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งของงานบริการที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาในช่วงที่แจกเอกสารการขึ้นทะเบียน เนื่องจากเจ้าหน้าที่คือผู้กำหนดผลสะท้อนกลับของการบริการ กองบริการการศึกษาควรให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาซึ่งเป็นคนกำหนดความพึงพอใจและคุณภาพของการให้บริการ เพราะนักศึกษาต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจบริการ ให้บริการที่รวดเร็ว สามารถให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาให้เมื่อนักศึกษาต้องการ ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ ข้อมูลการบริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์เดียวกันและพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาได้ นอกจากนี้ควรมีการจัดอบรมมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและให้ปฏิบัติเหมือนกันในการรับเอกสารขึ้นทะเบียนของทุกคน เพื่อให้เป็นมาตรฐานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในส่วนของคุณข้อเสนอแนะกองบริการการศึกษาสามารถนำข้อมูลของนักศึกษาที่ให้คำแนะนำเหล่านี้ไปใช้ในการวางแผน ส่งเสริม และพัฒนาการให้บริการของกองบริการการศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ดียิ่งขึ้น และสามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงเกี่ยวกับการวางแผนกระบวนการทำงานของงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ต่อไป

ความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาการรับเอกสารการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ที่เหมาะสม และข้อเสนอแนะ พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลา

การรับเอกสารการขึ้นทะเบียนที่เหมาะสม คือ ระยะเวลา 10 วัน มีจำนวนสูงสุด รองลงมา คือ ระยะเวลา 7 วัน

สิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการขึ้นทะเบียนในเรื่องใดมากที่สุด พบว่า นักศึกษาให้ความคิดเห็นสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนา คือ ควรเพิ่มวันรายงานตัวนอกเวลาทำการ ในวันเสาร์และวันอาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษา ในกรณีที่นักศึกษาเรียนภาคพิเศษวันเสาร์และวันอาทิตย์ เพื่อให้เหมาะสมกับนักศึกษาที่อยู่ในวัยทำงาน มีจำนวนสูงสุด คือ จำนวน 17 คน รองลงมา คือ ควรเพิ่มระยะเวลาการขึ้นและลงทะเบียน เพื่ออำนวยความสะดวกมากกว่านี้ จำนวน 13 คน

กองบริการการศึกษานำข้อเสนอเข้าที่ประชุมเพื่อหาความเห็นชอบ และขอความร่วมมือกับทางคณะ เพื่อปรับวันขึ้นทะเบียนมารายงานตัวรับเอกสารการขึ้นทะเบียนในวันเสาร์เพิ่ม 1 วัน ในกรณีที่นักศึกษาเรียนภาคพิเศษวันเสาร์และวันอาทิตย์ เพื่อให้เหมาะสมกับนักศึกษาที่อยู่ในวัยทำงาน และเพิ่มระยะเวลาการขึ้นและลงทะเบียน ภาคปกติจาก 5 วันเป็น 10 วันทำการ เพื่ออำนวยความสะดวก มีเวลาเตรียมเอกสารและ เตรียมความพร้อมในการมาขึ้น/ลงทะเบียน รวมถึงปรับเอกสารในประกาศให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

กระบวนการทำงานของงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงในด้านกระบวนการ แต่กองบริการการศึกษาจะนำผลการวิจัยไปปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานด้านการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของนักศึกษา หลังจากที่ได้ผลการวิจัยและศึกษาคำแนะนำในการให้ปรับปรุงการทำงานและข้อเสนอแนะของนักศึกษาแล้ว ผู้ศึกษาได้ปรึกษากับผู้อำนวยการกองบริการการศึกษาในการนำข้อมูลที่ได้มาระดมความคิดเห็น โดยสามารถแบ่งการปรับปรุงเป็นหัวข้อ และนำเสนอในที่ประชุม เพื่อยกรายงานผลการวิจัยและข้อเสนอแนะที่ได้รับ เพื่อหาข้อสรุปการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้เหมาะสมสถานการณ์ของผู้รับบริการ โดยสรุปประเด็นในการปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่ ดังนี้

การปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานด้านการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาใหม่

1. กองบริการการศึกษาทำบันทึกเวียนเพื่อขอความร่วมมือกับคณะปรับระยะเวลาการรับเอกสารการขึ้นทะเบียนของภาคพิเศษจากวันธรรมดา ให้เพิ่มวันรับเอกสารในวันเสาร์เพิ่ม 1 วัน เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ และเป็นการบริการให้ตรงตามความต้องการของนักศึกษา
2. กองบริการการศึกษาได้ดำเนินการปรับระยะเวลาการรับเอกสารและชำระเงินในส่วนของภาคปกติ จาก 5 วันทำการเพิ่มเป็น 10 วันทำการ
3. กองบริการการศึกษาปรับรายละเอียดในประกาศผลการคัดเลือกฯ ของสถาบัน โดยระบุข้อความรายละเอียดเพิ่มเติม เรื่องใบรับรองแพทย์ ข้อความว่า “ใบรับรองแพทย์จากแพทย์ปริญญาที่มีใบอนุญาตประกอบโรคศิลป์ ซึ่งออกให้ไม่เกิน 1 เดือนและแสดงว่าเป็นผู้ที่ไม่มียาเสพติด หรือโรคร้ายแรงอย่างอื่น ซึ่งจะ

เป็นอุปสรรคต่อการศึกษา สามารถขอได้จากโรงพยาบาล และคลินิกทั่วไป ทั้งของรัฐและเอกชน” เพื่ออธิบายทำความเข้าใจกับนักศึกษาให้มีความชัดเจน

4. กองบริการการศึกษาปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ของกองบริการการศึกษาให้มีความสะดวก มีเมนูที่เข้าถึงได้ง่าย เพิ่มลิงค์ (Link) ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ของคณะในหน้าเว็บไซต์ของกองบริการการศึกษา

5. เพิ่มป้ายการประชาสัมพันธ์บอกรายละเอียดการติดต่อกองบริการการศึกษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ตั้งไว้ชั้น G บริเวณหน้าลิฟต์ และหน้ากองบริการการศึกษา ชั้น 3 - 4 อาคารนราธิปพงศ์ประพันธ์

ข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มาใช้บริการการรับเอกสารการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่คือมุมมองสำคัญที่จะช่วยให้กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา นำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้นตามนโยบายคุณภาพของกองบริการการศึกษา โดยข้อเสนอแนะสามารถช่วยนำมาพัฒนาการทำงานได้ ตัวอย่าง เช่น บริษัทมุจิ (MUJI) ที่ให้ผู้ปฏิบัติงานสร้างคู่มือการทำงานจากข้อร้องเรียนของลูกค้า กรณีที่ส่งเข้ามา ร้องเรียนมีอยู่ปีหนึ่งที่บริษัทมุจิ (MUJI) ได้รับข้อร้องเรียนถึง 20,000 และคัดความคิดเห็น จำนวน 443 เรื่อง มาใช้เป็น MUJIGRAM (การสร้างคู่มือการทำงานคือคำนึงถึงมุมมองและข้อเสนอแนะของลูกค้า) โดยบริษัทมุจิ (MUJI) ใช้เรื่องร้องเรียนของลูกค้าจัดทำเป็นโปรแกรมที่เรียกว่า “เอกสารมุมมองของลูกค้า” เพื่อให้เจ้าหน้าที่ (Staff) หน้าร้านกรอกข้อมูลสิ่งที่สังเกตเห็นเกี่ยวกับลูกค้า เช่น ความคิดเห็นหรือปฏิกิริยาของลูกค้า สิ่งเหล่านี้คือข้อเสนอแนะเพื่อใช้ปรับปรุงแก้ไขการบริการให้ตรงความต้องการของลูกค้า

ดังนั้น กองบริการการศึกษา จึงให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและข้อเสนอแนะที่นักศึกษาให้ความคิดเห็นไว้ เพื่อให้บริหารจัดการตามความหมายของมหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ (Cambridge University) ในการให้ความสำคัญของการจัดการความพึงพอใจไว้ว่า วิธีการจัดการกับการร้องเรียนหรือปัญหาที่ทำให้ผู้ที่ร้องเรียนรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้ว ส่วนเรื่องอื่นๆ ที่สามารถจัดการได้กองบริการการศึกษาจะพิจารณาปรับปรุงในอนาคตต่อไป โดยกองบริการการศึกษาจะพยายามแก้ไข และขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความพึงพอใจต่อนักศึกษาเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด สามารถสรุปได้ ดังนี้

ภาพที่ 5.2 สรุปข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- * ควรเพิ่มวันรายงานตัวรับเอกสารการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่
- * ควรปรับวันรับเอกสารให้สอดคล้องกับภาคพิเศษ วันเสาร์-อาทิตย์ นอกเวลาราชการ
- * ควรปรับข้อความในประกาศผลการคัดเลือกให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เช่น ใบรับรองแพทย์สามารถใช้ของคลินิกเอกชนได้ และมีข้อบังคับอ้างอิงเพื่อชี้แจงความเข้าใจในการยื่นใบรับรองแพทย์เพื่อขึ้นทะเบียน
- * ควรปรับการชำระเงินให้สะดวกต่อนักศึกษา เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินมากขึ้น



ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

- * กองบริการการศึกษาเพิ่มวันรับเอกสารการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่และการชำระเงินการลงทะเบียนของภาคปกติ จาก 5 วันเป็น 10 วัน ทำการ
- * กองบริการการศึกษาขอความร่วมมือกับคณะกำหนดวันรับเอกสารของภาคพิเศษ จากวันธรรมดา ให้มีวันเสาร์เพิ่มเข้าในวันรับเอกสารขึ้นทะเบียน
- * กลุ่มงานรับสมัครเพิ่มข้อความในประกาศผลการคัดเลือกให้มีความชัดเจน โดยระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเรื่องใบรับรองแพทย์
- * กองบริการการศึกษาประสานงานกับกองคลังและพัสดุในการพัฒนา Mobile App ของนิค้ำให้ชำระเงินได้สะดวกและ รวดเร็วเชื่อมต่อกับธนาคารต่างๆ ได้ดีขึ้น
- * ปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ของกองและทำป้ายบอกรายละเอียดการมาติดต่อกับกองมีความชัดเจนขึ้น



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ



มาตรฐานสากล ISO 9001 : 2015



World Class University

5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัย

1. งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลผ่านทางแบบสอบถาม อาจทำให้ไม่ครอบคลุมกลุ่มนักศึกษาเป้าหมายทุกคณะ ดังนั้นผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้ จึงไม่สามารถเป็นตัวแทนความพึงพอใจของนักศึกษาได้ทุกคณะ ทุกช่วงกลุ่มอายุ กลุ่มการศึกษาได้ทั้งหมด
2. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ยังติดปัญหาในเรื่องช่วงระยะเวลาการขึ้นทะเบียนของนักศึกษาจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามบางคณะยังไม่เพียงพอ เนื่องจากระยะเวลาการเก็บข้อมูลไม่ตรงกับระยะเวลาการขึ้นทะเบียนของนักศึกษาใหม่
3. ไม่สามารถเก็บข้อมูลเรื่องการใช้งานระบบบริการการศึกษาสำหรับการลงทะเบียนรายวิชาในระบบบริการการศึกษามีปัญหาด้านใดบ้าง เนื่องจากการสำรวจความพึงพอใจนี้ให้นักศึกษาทำแบบสอบถามและให้หย่อนใส่กล่อง จึงไม่สามารถสำรวจเรื่องการลงทะเบียนออนไลน์ได้
4. ในการวิจัยครั้งนี้ไม่มีการเก็บข้อมูลเรื่องที่อยู่อาศัยของนักศึกษา ซึ่งมีข้อมูลจากกลุ่มงานสถิติและสารสนเทศการศึกษาเรื่องการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ภาคการศึกษา 1/2561 มีนักศึกษาในจังหวัดกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 77.00 และในเขตปริมณฑลร้อยละ 23.00 โดยครั้งหน้าอาจจัดเก็บข้อมูลในส่วนนี้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่นต่อไป

5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษางานเรื่องการลงทะเบียนออนไลน์ให้ครอบคลุมทุกด้าน เช่น การลงทะเบียนของนักศึกษาใหม่ และการลงทะเบียนของนักศึกษาปัจจุบัน ได้แก่

1. การศึกษาเรื่องคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษาด้านการลงทะเบียนมีการให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษาเป็นอย่างไร
2. การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษาในการลงทะเบียนควรมีแนวทางเป็นอย่างไร
3. ผู้วิจัยตระหนักถึงปัจจัยสนับสนุนด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ เช่น การมีอัตราค่าที่ดี การสื่อสาร และการมีจิตบริการ ซึ่งจะเสนอแนะในงานวิจัยในอนาคตต่อไป รวมถึงผู้วิจัยสนใจจะต่อยอดงานวิจัยในอนาคตเช่นกัน

10 อันดับ ประเทศที่ยากจนที่สุดในโลก [ออนไลน์] แหล่งที่มา

<https://travel.mthai.com/world-travel/37515.html> ค้นหา ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2561

SERVQUAL [ออนไลน์] แหล่งที่มา <https://www.manufacturingterms.com/Thai/SERVQUAL.html>

ค้นหา ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2561

Satisfaction : Cambridge University Press 2018 [ออนไลน์] แหล่งที่มา

<https://dictionary.cambridge.org/translate/> ค้นหา ณ วันที่ 15 มีนาคม 2561

Satisfaction : im2market.com [ออนไลน์] แหล่งที่มา

<https://www.im2market.com/2015/11/17/2049> ค้นหา ณ วันที่ 15 มีนาคม 2561

Satisfactions in the white-collar job. Morse, Nancy C., 1920-1977 [ออนไลน์] แหล่งที่มา

<https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.39015030425469;view=1up;seq=1>

ค้นหา ณ วันที่ 23 มีนาคม 2561

The Kano Model – A tool to prioritize the users’ wants and desires [ออนไลน์] แหล่งที่มา

<https://www.interaction-design.org/literature/article/the-kano-model-a-tool-to-prioritize-the-users-wants-and-desires> ค้นหา ณ วันที่ 9 มีนาคม 2561

Yamane, Taro. (1967). Statistics: An Introductory Analysis, 2nd Edition, New York: Harper and Row.

Otabor Joseph Osahon, Obahiagbon Kingsley : Statistical Approach to the Link between

Internal Service Quality and Employee Job Satisfaction : A Case Study

[ออนไลน์] แหล่งที่มา

<file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrator/My%20Documents/Downloads/ajams-4-6-3.pdf> ค้นหา ณ วันที่ 9 มีนาคม 2561

การวัดคุณภาพการให้บริการ ผู้เขียน : ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต [ออนไลน์] แหล่งที่มา

http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=6&read=true&count=true ค้นหา ณ วันที่ 31 มกราคม 2561

กำพล แก้วสมนึก (2552) งานวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของบริษัท พรซิชั่น ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ชั้นบันได 5 ชั้น มุ่งมั่นให้ประสบความสำเร็จแบบฉบับมาสโลว์ [ออนไลน์] แหล่งที่มา <https://moneyhub.in.th/article/maslows-hierarchy-of-needs-and-success/> ค้นหา ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2561

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี [ออนไลน์] แหล่งที่มา <http://www.apr.ubru.ac.th/images/stories/documents/publication/005/2558.pdf> ค้นหา ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2561

ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2556 โดย อรพรรณ บุญถึก [ออนไลน์] แหล่งที่มา <http://eresearch.ssru.ac.th/handle/123456789/180> ค้นหา ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2561

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร : การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปีการศึกษา 2558 โดย ปณณวัชร พชรวาลัย [ออนไลน์] แหล่งที่มา http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1960/1/pannawat_phat.pdf ค้นหา ณ วันที่ 23 มีนาคม 2561

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ปัญหาพิเศษ : หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ธันวาคม 2556 ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา โดย จิรพงษ์ สุทธะมุสิก [ออนไลน์] แหล่งที่มา http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/54930358.pdf ค้นหา ณ วันที่ 23 มีนาคม 2561

คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา 2557 โดย ชลธิชา ศรีบำรุง [ออนไลน์] แหล่งที่มา http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/54930216.pdf ค้นหา ณ วันที่ 23 มีนาคม 2561

ชมพูษ ตันพานิช และคณะ (2556). การพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รายงานการวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

ชมนาด ม่วงแก้ว (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ชินวัตร เชื้อสระคู (2551) งานวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าร้านทรูมูฟ

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ (WRITER 2015) [ออนไลน์] แหล่งที่มา http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true [21 กรกฎาคม 2561]

ชวัลนุช อุทยาน. ศิลปะการต้อนรับและการบริการ [ออนไลน์] แหล่งที่มา <https://servicearts.wordpress.com> [31 กรกฎาคม 2561]

ณิชาพัชญ์ จินตนา (2557) การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายวัน : กรณีศึกษา บริษัท ทวินส์สเปเชียล จำกัด” มหาวิทยาลัยศรีปทุม [ออนไลน์] แหล่งที่มา <http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/4528> ค้นหา ณ วันที่ 10 กรกฎาคม 2561

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ [ออนไลน์] แหล่งที่มา http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=8&read=true&count=true ค้นหา ณ วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2561

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ [ออนไลน์] แหล่งที่มา https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Maslow_Theories.htm ค้นหา ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2561

ทาดาเมตสึ มัตสึอิ ผู้เขียน; ธาลินี โพธิ์อุบล แปล. พระเจ้าอยู่ในรายละเอียด MUJI, สำนักพิมพ์ซีอาร์ตีคัต อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง, กรุงเทพฯ, 2560.

แผนภาพทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ [ออนไลน์] แหล่งที่มา <https://moneyhub.in.th/article/maslows-hierarchy-of-needs-and-success> ค้นหา ณ วันที่ 30 มีนาคม 2561

บังอร รัตนมณี และ กันยา เจริญศักดิ์. (2553) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพมหานคร. : วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ปีที่ 1, ฉบับที่ 1 (ม.ค.-มิ.ย. 2553), หน้า 21-28

บุษยมาศ แสงเงิน การบริการ (Service) [ออนไลน์] แหล่งที่มา

<https://www.gotoknow.org/posts/493835> [31 กรกฎาคม 2561]

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบ้านเพลินิจิตรอาร์ทเม้น สารนิพนธ์ของธัญพร เลิศวรรณพงษ์ [ออนไลน์] แหล่งที่มา

http://ir.swu.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/416/Tunyaporn_L.pdf?sequence=1 ค้นหา ณ วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2561

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อการ พัฒนาศักยภาพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดย ดร.วันชัย ปานจันทร์ [ออนไลน์] แหล่งที่มา http://www3.ru.ac.th/km-research/kmdata/2554_1395398284_2554_1379906225_the_education.pdf ค้นหา ณ วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561

พระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 [ออนไลน์] แหล่งที่มา <https://person.mwit.ac.th/01-Statutes/NationalEducation.pdf> ค้นหา ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2561

ไพโรพนา ศรีเสน. (2544) ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี [ออนไลน์] แหล่งที่มา <http://www.apr.ubru.ac.th/images/stories/documents/publication/005/2558.pdf> ค้นหา ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2561

นวพันธ์ ปิยะวรรณกร. 39 กฎทองครองใจลูกค้า หน้า 26-30 : Big Idea, กรุงเทพฯ, 2018

วรรณภา ตาเปอะ. (2558) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงใหม่.

วรรณวิมล จงจรวัยสกุล. (2551) งานวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยราชพฤกษ์.

วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555) งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.

วีรพงษ์ เถลิณจิระรัตน์ (2543) คุณภาพในงานบริการ 1 พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท. (2535). ความรู้ทัศนคติและการปฏิบัติตนของผู้ประกันตนต่อการได้รับความคุ้มครองกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล The Satisfaction of Admission and Evaluation Office Servicing โดย วรณวิมล จงจรวัยสกล [ออนไลน์] แหล่งที่มา <http://www.rpu.ac.th/ebook/54/54-5.pdf> ค้นหา ณ วันที่ 31 มกราคม 2561

สมชาย คิตประดับ. (2557) คุณภาพ ปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สารนิพนธ์ ของ พรพิมล คงนิม (2554) การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี-ดีแมก (ที) จำกัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุธาดา สนธิเวช. (หน้า19-29: 2551). วิทยานิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของพระภิกษุสงฆ์ที่มีต่อการบริหาร จัดการโรงพยาบาลสงฆ์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อรอนงค์ คำคนชื่อ. (2558) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม.

Alam Sageer, Dr.Sameena Rafat, Ms.Puja Agerwal (PP32-39:2012). (ISSN: 2278-487X. Volume 5, Issue Sep-Oct.) Identification of Variables Affecting Employee Satisfaction and Their Impact on the Organization

Berry, L.L., Zeithaml, V.A. and Parasuraman, A. (1985), "Quality counts in services, too", Business Horizons, May-June, pp. 54-70.

Customer Satisfaction (CSAT) Theory [ออนไลน์] แหล่งที่มา <https://www.qualtrics.com/support/research-resources/customer-satisfaction-theory/> ค้นหา ณ วันที่ 30 มีนาคม 2561

John D. Millett, Management in the Public Service : The best for Effective Performance (New York : McGraw – Hill Book, 1954), p.397,อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนโยบายนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร,” น.14.

Lee Cockerell (2018). *Creating Magic : 10 Common Sense Leadership Strategies from a Life at Disney*

Millet, J.D. (1954). *Management in the Public service: The quest for effective performance*.
New York: McGraw-Hill Book Company.

แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ
งานทะเบียนนักศึกษาใหม่ของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 2) 30-35 ปี ☐ 3) 36-40 ปี
☐ 4) 41-45 ปี ☐ 5) 46-50 ปี ☐ 6) 51 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ 1) ปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาโท ☐ 3) ปริญญาเอก
4. ติดต่อบริการเอกสารการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาของคณะใด
☐ 1) คณะรัฐประศาสนศาสตร์ ☐ 2) คณะบริหารธุรกิจ ☐ 3) คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ
☐ 4) คณะสถิติประยุกต์ ☐ 5) คณะพัฒนาสังคมฯ ☐ 6) คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
☐ 7) คณะภาษาและการสื่อสาร ☐ 8) คณะนิติศาสตร์ ☐ 9) คณะการจัดการการท่องเที่ยว
☐ 10) คณะนิเทศศาสตร์ฯ ☐ 11) คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ☐ 12) วิทยาลัยนานาชาติ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านพึงพอใจ)

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
* ด้านกระบวนการรับเอกสารขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ *					
1. ขั้นตอนในการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ กระชับ และรวดเร็ว					
2. มีระบบการลงทะเบียนออนไลน์ (reg.nida.ac.th) เข้าถึงได้ง่าย					
3. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการลงทะเบียนในระบบออนไลน์ชัดเจน					
4. เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เข้าใจง่าย					
5. มีขั้นตอนการให้บริการแบ่งเป็นคณะอย่างเป็นระบบ และชัดเจน					
6. มีระบบการชำระเงินที่น่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบได้					
7. คู่มือและคำแนะนำแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการขึ้นทะเบียนให้ทราบครบถ้วน					
8. ระยะเวลาการลงทะเบียนมีความเหมาะสมเป็นไปตามที่แจ้งในประกาศ					
9. แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการขึ้นทะเบียนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย เช่น แบบฟอร์มทำบัตรนักศึกษา แบบฟอร์มเซ็นชื่อขึ้นทะเบียน					
* ด้านคุณภาพการให้บริการ *					
1. ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา แนะนำและตอบคำถามได้					
2. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี					
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ					
* ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ *					
1. อุปกรณ์สำนักงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มีความพอเพียง					
2. เครื่องใช้สำนักงาน เช่น ปากกา ยางลบ เทปลบคำผิด กาว มีความพอเพียง					
3. มีระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วเหมาะสมกับการใช้งาน					
4. มีการพัฒนาข้อมูลบนเว็บไซต์ให้ทันสมัยตลอดเวลา					
5. การจัดโต๊ะ เก้าอี้ ระหว่างรอเหมาะสม สะดวกต่อการให้บริการ					
6. การจัดแสดงป้ายบอกคณะต่างๆ เหมาะสม มองเห็นง่าย ชัดเจน					
7. เอกสารคำร้องต่าง ๆ มีคำชี้แจงที่ชัดเจนและเหมาะสม					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
* ด้านการบริหารดำเนินการด้านสถานที่ *					
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกทางมาติดต่อกองบริการการศึกษาเห็นชัดเจน					
2. ตำแหน่งที่ตั้งของกลุ่มงานทะเบียนฯ มีความเหมาะสมต่อการติดต่อ					
3. มีป้ายอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
4. สถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วน มีความสะดวก ใ้โล่ง					
5. สภาพแวดล้อมภายในมีความสะอาด และเป็นระเบียบ					
6. เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 ระยะเวลาการรับเอกสารการขึ้นทะเบียนที่ท่านคิดว่าเหมาะสม

☐ 1) ระยะเวลา 5 วัน ☐ 2) ระยะเวลา 7 วัน ☐ 3) ระยะเวลา 10 วัน

3.2 ท่านคิดว่าควรปรับปรุงและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการขึ้นทะเบียนในเรื่องใดมากที่สุด

.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามนี้

