ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (ในช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019)

Student Satisfaction with the Service Provision of the Registration Office Thai-Nichi Institute of Technology (During the Coronavirus 2019 Pandemic)

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์[1] วิษณุ เพ็ชรไทย[2] ชุตินันท์ เจียมจิระเศรษฐ์[3] วรรณพล ศุภสกุลดำรงค์[4] บุณยวีร โชคประเสริฐสม[5] ใกล้รุ่ง กระแสร์สินธุ์[6]

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น[1,2,3,4,5] , คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี[6]

Rungarun Khasasin[1] Wisanu Petchthai[2] Chutinan Jeamjiraset[3]

Wannapol Suphaskuldamrong[4] Bunyawee Chokprasoetsom[5] Kairung Khasasin[6]

Lecturer, Faculty of Business Administration Thai-Nichi Institute of Technology[1,2,3,4,5]

Lecturer, Faculty of Business Administration and Accounting Pathumthani University[6]

E-mail: rungarun@tni.ac.th[1], E-mail: wisanu@tni.ac.th[2], E-mail: chutinan@tni.ac.th[3],

E-mail: wannapol@tni.ac.th[4], E-mail: bunyaweei@tni.ac.th[5], E-mail: kairung2011@yahoo.com[6]

Received: April 25, 2022; Revised: May 17, 2022; Accepted: June 10, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสำนักงานทะเบียนและประมวลผล 2) หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการกับความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลและ 3) หาปัจจัยที่มีส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือนักศึกษาระดับปริญญาตรีของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จำนวน 3,928 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามวิธีของ Stepwise ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจปัจจัยเกี่ยวกับการบริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มาค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระยะเวลาการให้บริการ และ บุคลากรที่ให้บริการ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล พบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล

อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านการดำเนินการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนการบริการด้านอื่น ๆ นั้น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การให้บริการ ไวรัสโคโรนา 2019

ABSTRACT

This research aimed to 1) study students' satisfaction with the service of the registration Office, 2) find the relationship between the factors about service-related factors and students' satisfaction with the services of the registration office, and 3) identify factors affecting student satisfaction regarding the services of the registration office, Thai-Nichi institute of technology. The population used for the study were 3,928 undergraduate students of the Thai-Nichi institute of technology. Data collection was conducted by questionnaires with simple random sampling. Statistics used for data analysis include percentage, frequency, mean, standard deviation, and multiple regression analysis according to Stepwise's method. The result of the analysis revealed that the expected service-related factor satisfaction of the registration office was high. The highest average value is the service time and the service personnel. From the results of the analysis of the satisfaction level regarding the service of the registration office, it was found that the satisfaction level was high the highest average value is information technology. The hypothesis testing results showed that service quality was related to satisfaction towards the services of the registration office statistically significant at 0.05. As for the other aspects of service, there was no relationship to satisfaction with the service of the registration office.

KEYWORDS: Satisfaction services Coronavirus 2019

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันอุดมศึกษาถือเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญของประเทศ มีหน้าที่ในการผลิต รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ให้แก่สังคม โดยมีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ การผลิตและพัฒนากำลังคนระดับกลางและระดับสูง รวมทั้งการวิจัยเพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งรวมของสหวิทยาการหลายแขนง และเป็นศูนย์รวมของนักวิชาการที่มีความรู้ความสามารถ บทบาทที่สำคัญของสถาบันอุดม ศึกษาจึงเปรียบเสมือนเป็นตัวนำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) เป็นองค์กรที่ทำ

หน้าที่ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของสังคมตามบทบาทและความรับผิดชอบของการเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อนำพาประเทศชาติไปสู่สังคมที่พึงปรารถนาในที่สุด ปัจจุบันกระทรวงอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ได้กำหนดภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาไว้ 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และมีพันธกิจอย่างน้อยอีก 5 ประการที่จะสนับสนุนให้การขับเคลื่อนพันธกิจหลักบรรลุเป้าหมายได้ คือ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินการ 2) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา 3) การบริหารและการจัดการ 4) การเงินและงบประมาณ และ 5) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ซึ่งพันธกิจหลักและพันธกิจสนับสนุนจะต้องทำงานเชื่อมโยงบูรณาการทุกเรื่องเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จึงจะส่งเสริมให้การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพได้

สำหรับสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น นั้นทำการเปิดสอนระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และวิทยาลัยนานาชาติ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 โดยในแต่ละปีมีนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาต่อเป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ดังนั้นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดบริการทางการศึกษารวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เช่น การจัดสื่อการเรียนการสอน การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา การให้บริการสำนักวิทยบริการ(ห้องสมุด) และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ การบริการงานทะเบียนและประมวลผล การบริการนักศึกษานานาชาติ เป็นต้น จากการระบาดของเชื้อไวรัส โคโรน่า 2019 หรือ โควิด-19 (Covid-19) ที่ได้เริ่มต้นเมื่อปลายปี พ.ศ. 2562 และลุกลามไปทั่วโลกสร้างความหวาดกลัวและส่งผลกระทบต่อสุขภาพสังคมและเศรษฐกิจของประชากร และ เมื่อต้นเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 มีการระบาดใหญ่ (pandemic) ซึ่งเป็นการติดเชื้อทั่วโลกอย่างรวดเร็ว ตามประกาศขององค์การอนามัยโลก เมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2563 (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2563) สำหรับการระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 รอบแรกในประเทศไทยนั้นพบเมื่อวันที่ 21 มกราคม พ.ศ. 2563 (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2563) ส่วนการระบาดรอบที่ 2 ในประเทศไทยนั้น เริ่มช่วงปลายเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 หรือ โควิด-19 ดังกล่าวที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและมีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชน ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตและการให้บริการงานด้านต่าง ๆ สำหรับสำนักงานทะเบียนและประมวลผลของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ก็เกิดผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เช่นกัน โดยต้องปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ดังกล่าว เพื่อให้สอดคล้องตามประกาศขององค์การอนามัยโลก ที่สมาชิกครอบครัวต้องอยู่ห่างกัน และมีการรักษาระยะห่างทางสังคม (social distancing) เป็นต้น โดยที่สำนักงานทะเบียนและประมวลผลได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการเพิ่มมากขึ้นแทนที่การมารับบริการที่หน้าเคาวน์เตอร์ แม้ว่าจะมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา แต่การให้บริการถูกจำกัดด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานในแต่ละวัน การบริการที่ต้องผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ระเบียบข้อบังคับของสถาบันฯ บุคลากรผู้ให้บริการและนักศึกษาขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการระบบบริการการศึกษาที่

ถูกต้อง ซึ่งมีผลต่อภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นให้แก่บุคลากรที่ให้บริการ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดช่องว่างต่อการบริการระหว่างบุคลากรและนักศึกษา ซึ่งเป็นผลสะท้อนกลับและเป็นตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจที่บอกถึงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ในช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาและนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับใด มีทัศนคติต่อหน่วยงานที่มารับบริการอย่างไร โดยผู้วิจัยคาดว่าผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานทะเบียนและประมวลผล นำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาที่มารับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการกับความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
3. เพื่อหาปัจจัยที่มีส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านการดำเนินการ
2. ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านลักษณะการให้บริการ
3. ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านการบริหารดำเนินงาน
4. ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ในช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาปัจจัยด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านความสะดวกในการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความ

พึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

2. ด้านประชากร ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุน ที่มารับบริการสำนักงานทะเบียนและประมวลผล

3. ด้านพื้นที่ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น สวนหลวง กรุงเทพมหานคร

4. ด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือน มิถุนายน ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบและขั้นตอนการให้บริการ สภาพแวดล้อมในการบริการ คุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ ความสะดวกในการให้บริการ และ บุคลากรที่ให้บริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทัศนคติ การศึกษา เป็นต้น

1.9 คำชมเชยที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทัศนคติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการเพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆของการบริการ

และชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่ำเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

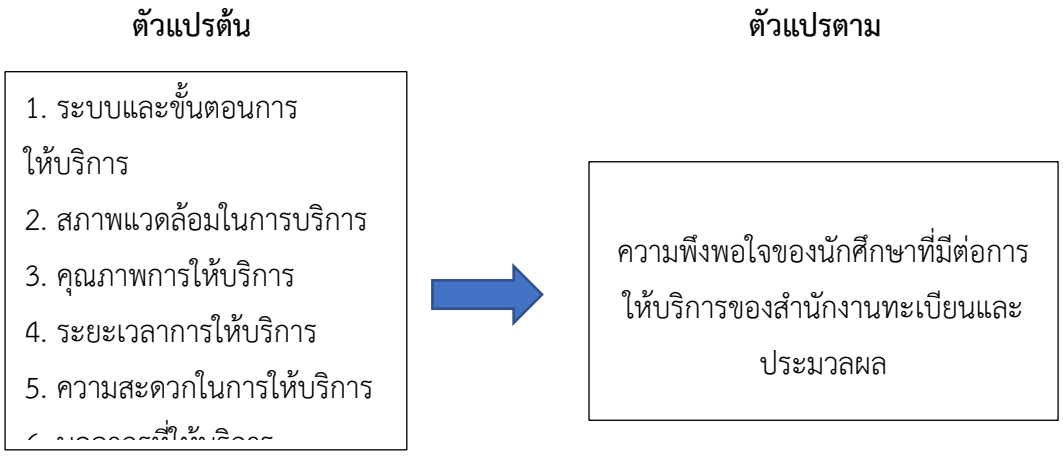
2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียม มิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้นต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรอนงค์ คำคนซื่อ และ มนตรี อนันตรักษ์ (2558) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ตามลำดับ



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จำนวน 3,928 คน (แหล่งข้อมูล : สำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ข้อมูลวันที่ 1 มิถุนายน 2564)

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้ มีขั้นตอนการคัดเลือกดังต่อไปนี้ เนื่องจากประชากรที่ศึกษาเป็นกลุ่มที่มีจำนวนแน่นอน (Finite Population) จึงใช้สูตร Yamane

(1973 : 887, อ้างถึงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล 2550 : 135) จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1 ข้อมูลส่วนบุคลคล ประกอบด้วย เพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา ประเภทของการบริการที่มาติดต่อหรือเคยมาติดต่อของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล และช่วงเวลาที่เข้ามารับบริการโดยลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับการบริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 6 ด้าน จำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 4 ด้าน จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสร้างแบบสอบถามตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ภาษาที่ใช้ และการประเมินที่ถูกต้อง และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ IOC (Index of Item Objectives Congruence) ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.97

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุง แก้ไขไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยนำไปทดลอง (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิแอลฟา (α-coefficient) ตามวิธีของครอนบัค (Cronbach) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .830 เพื่อทดสอบหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (มนสิช สิทธิสมบูรณ์, 2550)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ตามตัวอย่างที่กำหนดจนครบ 400 ฉบับ

2. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และได้แบบสอบถามจากการตอบของนักศึกษา จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

3. ทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตรวจสอบสมมติฐานโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น และความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและ

ประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha - Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach's Alpha Coefficient (ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2550)

2. วิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา ประกอบด้วย เพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา ประเภทของการบริการที่มาติดต่อหรือเคยมาติดต่อของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล และช่วงเวลาที่เข้ามารับบริการ โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3. วิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในแต่ละประเภท ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล และความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านความสะดวกในการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

5. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ตามวิธีของ Stepwise

ส่วนข้อคำถามปลายเปิดจากแบบสอบถามได้นำมาสรุปและนำมาอภิปรายผลและวิเคราะห์โดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22 กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมา คือ ชั้นปีที่ 3 จำนวน 118 คิดเป็นร้อยละ 29.50 นักศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาอยู่คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 รองลงมา คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 สำหรับประเภทของการบริการที่มาติดต่อหรือเคยมาติดต่อของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล คือ ขอใบรายงานผลการศึกษา/ใบรับรองวุฒิการศึกษา จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมา คือ ขอสำเร็จการศึกษา จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 และส่วนใหญ่เข้ารับบริการช่วงเวลา 12.01-14.00 น. จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล แสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงระดับความพึงพอใจปัจจัยเกี่ยวกับการบริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล

ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล	Mean	S.D.	Percentage	แปลผล
1. ระบบและขั้นตอนการให้บริการ	3.63	.414	72.68	มาก
2. สภาพแวดล้อมในการบริการ	3.71	.422	74.27	มาก
3. คุณภาพการให้บริการ	3.83	.429	76.65	มาก
4. ระยะเวลาการให้บริการ	4.05	.523	81.05	มาก
5. ความสะดวกในการให้บริการ	3.78	.390	75.58	มาก
6. บุคลากรที่ให้บริการ	4.05	.425	81.05	มาก
โดยรวม	**3.84**	**.227**	**76.88**	**มาก**

จากตาราง 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจปัจจัยเกี่ยวกับการบริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.88 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระยะเวลาการให้บริการ และบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.05

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล แสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล

ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล	Mean	S.D.	Percentage	แปลผล
1. ด้านการดำเนินการ	3.87	.511	77.40	มาก
2. ด้านลักษณะการให้บริการ	3.88	.555	77.67	มาก
3. ด้านการบริหารดำเนินงาน	3.84	.376	76.71	มาก
4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.92	.641	78.47	มาก
โดยรวม	**3.88**	**.322**	**77.56**	**มาก**

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังแสดงในตาราง 3-6

ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยเกี่ยวกับการบริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล ด้านการดำเนินการ

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.076	.384		2.802	.005		
	1. ระบบและขั้นตอนการให้บริการ	.081	.054	.066	1.503	.134	.975	1.025
	2. สภาพแวดล้อมในการบริการ	-.055	.054	-.045	-1.017	.310	.950	1.053
	3. คุณภาพการให้บริการ	.585	.052	.490	11.231	.000*	.980	1.021
	4. ระยะเวลาการให้บริการ	.018	.043	.018	.411	.682	.963	1.038
	5. ความสะดวกในการให้บริการ	.024	.075	.018	.318	.751	.574	1.742
	6. บุคลากรที่ให้บริการ	.074	.069	.061	1.069	.286	.567	1.764

R = .516 R^2 = .266 S.E.E. = .44147 F = 23.721 Sig. = .000

จากตาราง 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านการดำเนินการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนการบริการด้านอื่น ๆ นั้น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านการดำเนินการ

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยเกี่ยวกับการบริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล ด้านลักษณะการให้บริการ

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.761	.431		4.089	.000		
	1. ระบบและขั้นตอนการให้บริการ	.048	.061	.036	0.798	.425	.975	1.025
	2. สภาพแวดล้อมในการบริการ	.009	.060	.007	0.154	.877	.950	1.053
	3. คุณภาพการให้บริการ	-.004	.058	-.003	-0.075	.940	.980	1.021
	4. ระยะเวลาการให้บริการ	.482	.048	.454	9.995	.000*	.963	1.038
	5. ความสะดวกในการให้บริการ	.194	.084	.136	2.316	.021*	.574	1.742
	6. บุคลากรที่ให้บริการ	-.187	.077	-.144	-2.423	.016*	.567	1.764

R = .466 R^2 = .217 S.E.E. = .49491 F = 18.196 Sig. = .000

จากตาราง 4 พบว่าระยะเวลาการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านลักษณะการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ความสะดวกในการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านลักษณะการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

บุคลากรที่ให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านลักษณะการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนการบริการด้านอื่นๆนั้น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านลักษณะการให้บริการ

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยเกี่ยวกับการบริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล ด้านการบริหารดำเนินงาน

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	0.567	.251		2.263	.024		
	1. ระบบและขั้นตอนการให้บริการ	.077	.035	.084	2.167	.031	.975	1.025
	2. สภาพแวดล้อมในการบริการ	.129	.035	.145	3.687	.000	.950	1.053
	3. คุณภาพการให้บริการ	.024	.034	.027*	0.709	.478	.980	1.021
	4. ระยะเวลาการให้บริการ	.051	.028	.070	1.797	.073	.963	1.038
	5. ความสะดวกในการให้บริการ	.170	.049	.176	3.478	.001	.574	1.742
	6. บุคลากรที่ให้บริการ	.388	.045	.438	8.603	.000	.567	1.764

R = .650 R^2 = .422 S.E.E. = .28823 F = 47.799 Sig. = .000

จากตาราง 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านการบริหารดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนการบริการด้านอื่นๆนั้น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านการบริหารดำเนินงาน

ตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยเกี่ยวกับการบริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	0.492	.398		1.235	.218		
	1. ระบบและขั้นตอนการให้บริการ	-.036	.056	-.023	-0.633	.527	.975	1.025
	2. สภาพแวดล้อมในการบริการ	-.003	.056	-.002	-0.046	.963	.950	1.053
	3. คุณภาพการให้บริการ	-.042	.054	-.028	-0.775	.439	.980	1.021
	4. ระยะเวลาการให้บริการ	.854	.045	.697	19.129	.000*	.963	1.038
	5. ความสะดวกในการให้บริการ	.006	.078	.004	.078	.938	.574	1.742
	6. บุคลากรที่ให้บริการ	.061	.072	.040	0.846	.398	.567	1.764

R = .705 R^2 = .497 S.E.E. = .45796 F = 64.816 Sig. = .000

จากตาราง 6 พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนการบริการด้านอื่นๆ นั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

<u>ส่วนที่ 5</u> ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ควรมีการปรับปรุงความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับการใช้งาน

2. ควรมีการปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเรียนให้เหมาะสม เนื่องจากช่วงการลงทะเบียนจะเกิดปัญหาของระบบอินเตอร์เน็ตล่มบ่อยมาก ทำให้ไม่สามารถลงทะเบียนเรียนได้ หรือบางครั้งกลุ่มเรียนเต็มเร็วมาก

3. ควรปรับปรุงระบบและขั้นตอนการให้บริการ โดยการจัดระบบและขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวดเร็วและทันเวลาต่อผู้มารับบริการกับสำนักงานทะเบียนและประมวลผล

4. ต้องการให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนและ

ประเมินผลให้มีความหลากหลาย เช่น ติดบอร์ดประกาศแจ้ง แจ้งในเพจของ สำนักงานทะเบียนและประมวลผล เป็นต้น

5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นมาตรฐานเดียวกันหมด ซึ่งเป็นจุดแข็งของหน่วยงานควรรักษาจุดแข็งนี้ไว้และทำให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

6. สภาพแวดล้อมในการบริการทางกายภาพ เช่น สถานที่ที่ให้บริการค่อนข้างคับแคบ และมีที่นั่งรอรับบริการจำนวนน้อย ทำให้ผู้มาติดต่อรับบริการอาจไม่ได้รับความสะดวก

อภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยและสมมติฐานการวิจัยแต่ละข้อต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ผลการวิจัย พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น โดยภาพรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระยะเวลาการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ คุณภาพการให้บริการ ความสะดวกในการให้บริการ สภาพแวดล้อมในการบริการ และ ระบบและขั้นตอนการให้บริการ สำหรับผลการวิจัยดังกล่าวนี้สามารถอธิบายได้ว่า สำนักงานทะเบียนและประมวลผลของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ในช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นั้นมีการปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการ และ บุคลากรที่ให้บริการ ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา เริ่มตั้งแต่เวลาเปิด–ปิดการให้บริการ ที่จัดให้มีความเหมาะสมตามมาตรการของภาครัฐที่มีต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมทั้งระยะเวลาในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มีความรวดเร็วทันเวลา เป็นการรักษาระยะห่างทางกายภาพ (physical distancing) หรือแม้แต่การรักษาระยะห่างทางสังคม (social distancing) ในส่วนของบุคลากรที่ให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นนั้น มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการรวมทั้งมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือนักศึกษาเป็นอย่างดี รวมถึงไม่มีการเสี่ยงการสัมผัสกันระหว่างนักศึกษาและบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติกาญจน์ ขวัญไฝ และคณะ (2562) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของภาควิชา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาในภาพรวม นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านการดำเนินการ และ ด้านการบริหารดำเนินงาน สำหรับผลการวิจัยดังกล่าวนี้

สามารถอธิบายได้ว่า สำนักงานทะเบียนและประมวลผลของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ในช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นั้นมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการหรือปรับใช้เพิ่มขึ้นและมีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถลดการสัมผัสหรือการรักษาระยะห่างทางสังคม (social distancing) ได้เป็นอย่างดี และนอกจากนี้ลักษณะการให้บริการยังไม่กระทบกับการรักษาระยะห่างทางกายภาพ (physical distancing) ที่อาจทำให้เกิดปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สอดคล้องกับงานวิจัยของสถาพร บริบูรณ์วัฒน์และคณะ (2560) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลยต่อคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ห้องสมุดมีความสะอาดและมีบรรยากาศเหมาะสำหรับการเรียนรู้ ห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอ มีระบบงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ และมีระบบป้องกันอัคคีภัย ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ไม่มีระบบประปาเพียงพอสม่ำเสมอ คำแนะนำที่ได้รับจากการให้บริการห้องสมุด ภายในห้องยังไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่จำเป็นครบถ้วนพร้อมใช้งาน มีโรงอาหาร สะดวก และเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยเกี่ยวกับการบริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล ด้านการดำเนินการ พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านการดำเนินการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนการบริการด้านอื่น ๆ นั้น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านการดำเนินการ สอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำลิน เทียมแก้ว (2560) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์และด้านทรัพยากรสารสนเทศ

3.2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยเกี่ยวกับการบริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านลักษณะการให้บริการพบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านลักษณะการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ความสะดวกในการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านลักษณะการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และ บุคลากรที่ให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านลักษณะการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนการบริการด้านอื่นๆนั้น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึง

พอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านลักษณะการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของเนตรนภา แสงเชื้อพ่อ และคณะ (2564) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ปัจจัยที่ส่งผลความความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ และด้านบุคลากร ซึ่งความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ไม่สอดคล้องกับทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ กล่าวคือ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ยกเว้นด้านบุคลากร อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

3.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยเกี่ยวกับการบริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านการบริหารดำเนินงาน พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านการบริหารดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนการบริการด้านอื่นๆนั้น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านการบริหารดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรรค์ชัย กิติยานันท์ และคณะ (2564) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความหน้าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านรูปธรรมของการบริการ โดยที่ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สาขาวิชา ชั้นปีการศึกษา การขอรับบริการไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

3.4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยเกี่ยวกับการบริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนการบริการด้านอื่น ๆ นั้น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณี ศรีกลชาญ และคณะ (2552) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการ ระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการ

ของสำนักงานวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับ “มาก” ทั้ง 5 ด้าน และค่าเฉลี่ยรายด้านจากมากไปหาน้อยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านบริการห้องสมุด ด้านสภาพแวดล้อม ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอน ด้านการบริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ในช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่ามีประเด็นที่สำนักงานทะเบียนและประมวลผลได้ค่าเฉลี่ยคะแนนที่ต่ำและต้องปรับปรุงให้มีความพึงพอใจที่ดีขึ้น ได้แก่ ประเด็นระบบและขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จขั้นตอนเดียว ที่สำนักงานทะเบียนและประมวลผลยังไม่สามารถให้บริการได้ดีมากนัก มีนักศึกษาบางคนต้องไปติดต่อหน่วยงานอื่น ๆ และจึงได้มาติดต่อที่สำนักงานทะเบียนและประมวลผลอีกครั้ง เช่น การชำระค่าธรรมเนียม ค่าปรับต่าง ๆ เป็นต้น

2. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนและประมวลผลซึ่งเป็นข้อมูลอย่างดีที่สำนักงานทะเบียนและประมวลผลควรทราบและนำไปปรับปรุงแก้ไข ทั้งนี้เพื่อที่จะทำให้การบริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลมีความพึงพอใจที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ ถึงแม้ว่าบางประเด็นจะมีผู้เสนอน้อยคนก็ตาม หากมีการรับฟังก็ย่อมจะแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นจากผู้ใช้บริการจากภายนอกต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาข้อบกพร่อง จุดอ่อน จุดแข็ง จุดที่ต้องปรับปรุง และนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการให้บริการในทุกด้านของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล

2. ควรทำวิจัยให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ในสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปปรับปรุงการให้บริการและทำให้เกิดมาตรฐานที่เหมือน ๆ กันและมีความเป็นเลิศต่อไป

3. ควรทำวิจัยในประเด็นเฉพาะเจาะจงซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมโรค. (2563). **โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019: Coronavirus Disease 2019 (COVID-19).** นนทบุรี : กระทรวงสาธารณสุข.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). **กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ.** สืบค้นจาก http://www.xn--12ca1ddig2elng4ld4e1p.com/2012/11/blog-post_6.html.

ฐิติกาญจน์ ขวัญไฝ รัตนาภรณ์ สมใจ ยุวธิดา คงนุมัติ และสุวรรณี วิถีเทพ. (2562). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของภาควิชาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี.**วารสาร Mahidol R2R e-Journal**, 6(1): 74-84.

ธีระวุฒิ เอกะกุล. (2550). **การวิจัยปฏิบัติการ.** (พิมพ์ครั้งที่ 9). อุบลราชธานี : ยงสวัสดิ์อินเตอร์ กรุ๊ป.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2560). **ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามประจำปีการศึกษา 2560.** สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เนตรนภา แสงเชื้อพ่อ พัชรีภรณ์ ไชยยงค์ และนาวี อุดร. (2564). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม. **Journal of Engineering Technology Access**. 1(2): 48-57.

พรรณี ศรีกลชาญ และ ชัญญา อภิปาลกุล. (2552). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการ ระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.** 32(4): 92-102.

มนสิช สิทธิสมบูรณ์. (2550). **ระเบียบวิธีวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 8. มหาวิทยาลัยนเรศวร. คณะศึกษาศาสตร์.

สถาพร บริบูรณ์วัฒน์ สมฤทัย วงษาหมี ฐิติมา โสภางาม. (2560). ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลยต่อคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพ. **วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.** 12(40):1-7

สรรค์ชัย กิติยานันท์ สุทธิพจน์ ศรีบุญนาค สุภัตรา กันพร้อม พัทธ์พสุตม์ สาธุนุวัฒน์ และยุพา ทองช่วง. (2560).คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**. 4(2): 105-112.

สำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. (2564). **สถิตินักศึกษาปัจจุบัน.** สืบค้นจาก https://reg.tni.ac.th/registrar/home.asp.

อรอนงค์ คำคนซื่อ และ มนตรี อนันตรักษ์. (2558). ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปะศาสตร์และวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครพนม. **วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม,** *5*(2): 137-145.

Yamane Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed.. New york : Harper and Row Publication.