

การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อคุณภาพการให้บริการของ  
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัย  
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

**A study of the Opinions of Undergraduate Students Towards the Quality of  
Service of the Office of Academic Promotion and Registration : A Case  
Study of Rajabhat University Valayalongkorn  
Under the Royal Patronage**

ชยกร สัตย์ซื่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

**Chayakorn Satsue**

Valaya Alongkorn Rajabhat under royal patronage, Thailand

E-mail: chayakorn2017@gmail.com

\*\*\*\*\*

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2563 จนถึงเดือน มกราคม พ.ศ.2565 โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จำนวน 216 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม มีค่า IOC เท่ากับ 0.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.19$ , S.D.=0.09) ด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1.) ด้านสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X}=4.24$ , S.D.= 0.10) 2.) ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.22$ , S.D.=0.05) 3.) ด้านความสะดวกในการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.20$ , S.D.= 0.10) ส่วนความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.14$ , S.D = 0.04) และเมื่อพิจารณารายข้อสามอันดับแรกพบว่า 1.) การขอยกเลิกรายวิชาเรียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.19$ , S.D = 0.05) 2.) ขั้นตอนการขอเปลี่ยนหลักสูตร และ ความถูกต้องในการออกหนังสือสำคัญทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.18$ , S.D. =0.04) 3.) ขั้นตอนการขอขอคืนสภาพ ขั้นตอนการขอสอบปลายภาค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.17$ , S.D.

วันที่รับบทความ : 16 พฤษภาคม 2565; วันแก้ไขบทความ 25 ตุลาคม 2565; วันตอบรับบทความ : 26 ตุลาคม 2565

Received: May 16, 2022; Revised: October 25, 2022; Accepted: October 26, 2022

=0.04) และมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1.การพัฒนาทักษะการให้บริการ (Service Mind) แก่ผู้มารับบริการ 2.ควรมีการปรับปรุงการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์ให้มีความเคลื่อนไหวและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ 3. การให้คำปรึกษาแนะนำ และการตอบข้อซักถามต่าง ๆ ให้ชัดเจน

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ; คุณภาพการให้บริการ; การให้บริการ

## Abstracts

The purposes of this research to 1. study the level of student satisfaction towards the service quality of the Office of Academic Promotion and Registration. 2. study the recommendations and guidelines for improving the service quality of the Office of Academic Promotion and Registration. The sample group in the research was Undergraduate students who used the services of the Office of Academic Promotion and Registration from November 2020 until January 2022 by random sampling method of 216 people. The research was a questionnaire. The statistics used for data analysis were descriptive statistics consisting of percentage, mean and standard deviation.

The results of the study found that Students were satisfied with the service quality of the Office of Academic Promotion and Registration in all aspects at a high level ( $\bar{X}=4.19$ , S.D. = 0.09). services provided ( $\bar{X}=4.24$ , S.D.= 0.10) 2.) Service quality at a high level ( $\bar{X}=4.22$ , S.D.=0.05) 3). Convenience of service The overall picture was at a high level ( $\bar{X}=4.20$ , S.D. = 0.10). As for the satisfaction with the service process of the Office of Academic Promotion and Registration It was found that the overall picture was at a high level ( $\bar{X}=4.14$ , S.D. = 0.04) and when considering the top three items, it was found that The mean was at a high level ( $\bar{X}=4.19$ , S.D. = 0.05). The average was at a high level ( $\bar{X}=4.18$ , S.D. = 0.04) 3.) The process of requesting recovery. Final exam process The mean was at a high level ( $\bar{X}=4.17$ , S.D. = 0.04) and has recommendations that are beneficial to the development of service quality, the top 3 are: 1. Service Mind development for service users. 2. There should be improvements in the notification of information via social media. and the website to be constantly updated and up-to-date. 3. Providing advice, advice and clear answers to inquiries

**Keywords:** Satisfaction; Service Quality; Service

## บทนำ

ปัจจุบันการให้บริการขององค์กรมีความสำคัญมาก แม้แต่องค์กรทางการศึกษา คุณภาพบริการจึงถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญของสถาบันการศึกษาหลายแห่ง คุณภาพบริการได้ถูกพิสูจน์แล้วว่ามีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจและนับวันจะยิ่งมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น จะเห็นได้ว่าคุณภาพบริการมีความสำคัญอย่างมาก ในหลายธุรกิจประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์เพราะด้านคุณภาพบริการ และขณะเดียวกันก็พบว่าหลายธุรกิจ ไม่สามารถแข่งขันในเรื่องคุณภาพบริการได้ การรับรู้คุณภาพบริการ (Perceptions of Service Quality) จึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญต่อการสร้างความสำเร็จของธุรกิจบริการ (Gronroos,

2001 : 6) ดังนั้นการให้บริการทางการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่สถาบันการศึกษาไม่ควรละเลยหรือมองข้าม แต่กลับต้องให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนนโยบายในการบริหาร การเตรียมความพร้อมทั้งในเรื่องบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งสำคัญคือ ต้องศึกษาถึงความต้องการของผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียนมีความแตกต่างกันทั้งในระดับการศึกษา ลักษณะของหลักสูตรหรือสาขาวิชา อาจทำให้ผู้เรียนมีความต้องการที่แตกต่างกัน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานสำคัญในการวัดคุณภาพการให้บริการ หน่วยงานสนับสนุนหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นหน่วยงานสำคัญในการวัดคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา อีกทั้งยังมีช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้สถาบันการศึกษาเป็นที่รู้จักและนำมาซึ่งการสร้างแรงจูงใจในการเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยฯ โดยให้บริการตั้งแต่การแนะนำการศึกษา ต่อ ให้คำปรึกษา แนะนำ การเขียนคำร้อง และยื่นเอกสารคำร้อง การเพิ่ม-ถอนรายวิชา การชำระค่าลงทะเบียนล่าช้า ชำระค่าขอเอกสารทางการศึกษา การรักษาสภาพนักศึกษา การคืนสภาพนักศึกษา การขึ้นทะเบียนบัณฑิต และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการให้คำแนะนำ ปริญญา โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตอบข้อซักถามต่างๆ ช่วยให้นักศึกษาได้รับการบริการที่สะดวกและสร้างความพึงพอใจ (ญาติ ขอบทำดี และประสพชัย พสุนนท์, 2559 : 35-37) ตลอดจนการบริการวิชาการแก่คณาจารย์ การให้บริการด้านสารสนเทศที่สนับสนุนการเรียนการสอน การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ซึ่งต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงจากการให้บริการ ในบางกรณีข้อมูลที่ตรงกันอาจทำให้เกิดความไม่พอใจได้ง่าย

ด้วยเหตุผลดังกล่าวด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนและเชื่อมั่นว่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และเป็นการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของบุคลากร เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการแข่งขันในธุรกิจด้านสถานศึกษาซึ่งมีคู่แข่งจำนวนมาก และเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับนักศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พร้อมทั้งนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการและบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ และอัตลักษณ์ของหน่วยงาน

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

## ระเบียบวิธีวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร** คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี เต็มเวลา จันทร-ศุกร์ และเต็มเวลา เสาร์-อาทิตย์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ที่ใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

**กลุ่มตัวอย่าง** คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี เต็มเวลา จันทร-ศุกร์ และ เต็มเวลา เสาร์-อาทิตย์ ที่เคยใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ผู้วิจัยจึงเก็บตัวอย่างจำนวน 216 ตัวอย่าง

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** คือ แบบสอบถามการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งบอกให้ทราบถึง อายุ ประเภทนักศึกษา ชั้นปี คณะที่กำลังศึกษา

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ใช้แบบสอบถามแบบประเมินค่าหรือมาตราส่วน (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดสิ่งที่เป็นนามธรรมด้วยการแปลงข้อความเป็นปริมาณ

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

### การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย โดยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC พิจารณาค่า IOC ที่มากกว่า 0.5 ขึ้นไปโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ซึ่งจากการประเมินประสิทธิภาพค่า IOC อยู่ในช่วง 0.8 - 1.0 ถือว่าแบบทดสอบมีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ได้และทำการปรับปรุงคุณภาพเนื้อหาที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่ามีความเหมาะสมน้อย

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2563 จนถึงเดือน มกราคม พ.ศ.2565 โดยการจัดส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลไปยัง 8 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และวิทยาลัยนวัตกรรมการ

การจัดการ และขอความอนุเคราะห์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนช่วยเก็บข้อมูลจากผู้มาขอใช้บริการ จากนั้นผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนของการทำวิจัยต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยการแปลความหมายระดับคะแนนประเมินโดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ของ Best (1981 : 9)

2. ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่ากับมหาวิทยาลัย

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ค่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินค่า 5 ระดับ ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยการแปลความหมายระดับคะแนนประเมินโดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ของ Best (1981 : 9) แปลผลคะแนนเป็นช่วง ๆ ตามขอบเขตที่แท้จริง (Exact Limits) คือ ค่าที่อยู่ระหว่างขอบเขตต่ำ และ ขอบเขตสูง ของคะแนน ดังนี้

5 คะแนน มีขอบเขต เท่ากับ 4.51 – 5.00 หมายความว่า มากที่สุด

4 คะแนน มีขอบเขต เท่ากับ 3.51 – 4.50 หมายความว่า มาก

3 คะแนน มีขอบเขต เท่ากับ 2.51 – 3.50 หมายความว่า ปานกลาง

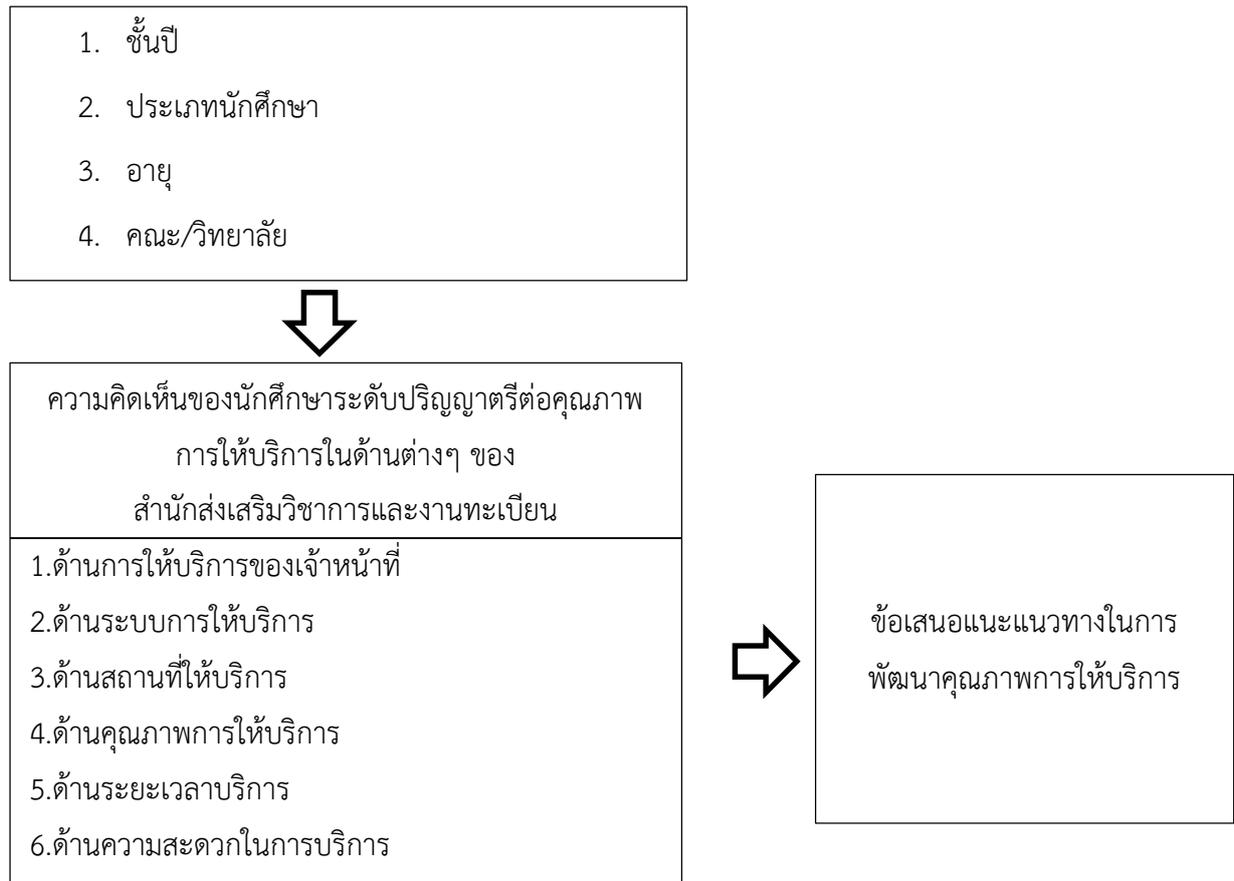
2 คะแนน มีขอบเขต เท่ากับ 1.51 – 2.50 หมายความว่า น้อย

1 คะแนน มีขอบเขต เท่ากับ 1.00 – 1.50 หมายความว่า น้อยที่สุด

3. ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะในส่วนที่ 1-3 จากแบบสอบถามใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ โดยได้นำแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988 : 12-40) มาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้กรอบแนวคิดดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ผลการวิจัย

จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ชั้นปีที่ 1 จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมา ชั้นปีที่ 2 จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 และชั้นปีที่ 3 จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี เต็มเวลาจันทร์-ศุกร์ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 74.2 รองลงมาเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีเต็มเวลา เสาร์-อาทิตย์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 โดยเฉลี่ยมี อายุ 18-20 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 อายุ 21-22 ปีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 และ 25 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 คณะวิทยาการจัดการมีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมาเป็นคณะครุศาสตร์ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และคณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2

**ผลการวิเคราะห์** ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มาใช้บริการต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>							
เจ้าหน้าที่แต่งกายและแสดงกิริยามารยาทสุภาพและอ่อนโยน	100	89	22	2	3	4.30	0.07
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	79	89	41	5	2	4.10	0.04
เจ้าหน้าที่มีความสนใจและเต็มใจในการให้บริการ	86	85	41	1	3	4.16	0.04

เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มในการให้บริการ	94	80	35	5	2	4.20	0.04
เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถที่จะตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน	77	98	35	4	2	4.13	0.07
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้มารับบริการเป็นอย่างดี	82	86	39	7	2	4.11	0.08
เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	77	93	36	5	2	4.06	0.08
เรื่อง	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ	75	100	32	7	2	4.11	0.08
<b>รวม</b>						4.15	0.06
<b>ด้านระบบการให้บริการ</b>							
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	74	100	35	4	3	4.10	0.08
มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	100	88	22	4	2	4.30	0.07
มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	95	93	22	4	2	4.27	0.06

การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	80	88	40	7	1	4.11	0.12
มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จขั้นตอนเดียว	75	100	33	5	3	4.11	0.11
มีการให้คำปรึกษาแก่ผู้มาใช้บริการ	89	89	30	6	2	4.19	0.94
<b>รวม</b>						4.18	0.09
<b>ด้านสถานที่ให้บริการ</b>							
สถานที่ให้บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย	100	90	23	1	1	4.31	0.13
สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	97	95	21	0	3	4.31	0.12
สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	105	85	24	1	1	4.02	0.12
สถานที่บริการมีบรรยากาศดี ไม่มีเสียงรบกวน	96	96	19	3	2	4.30	0.03
<b>รวม</b>						4.24	0.10

<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>							
ได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ	92	89	31	2	2	4.24	0.02
ได้รับบริการที่คุ้มค่า ในเวลาที่เหมาะสม	86	103	22	2	3	4.24	0.02
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน	87	91	33	3	2	4.19	0.02
มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่างๆอย่างชัดเจน	89	98	25	2	2	4.25	0.10
ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์	88	92	29	4	3	4.19	0.09
<b>รวม</b>						4.22	0.05

ด้านระยะเวลาบริการ							
การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ขั้นตอน	4.23	0.05	4.23	0.05	4.23	0.05	4.23
การให้บริการมีความ สะดวกสบาย	4.19	0.03	4.19	0.03	4.19	0.03	4.19
การให้บริการมีความรวดเร็ว	4.12	0.03	4.12	0.03	4.12	0.03	4.12
มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา	4.18	0.05	4.18	0.05	4.18	0.05	4.18
ระยะเวลารอคอยการให้บริการ มีความเหมาะสม	79	98	31	4	1	4.12	0.07
<b>รวม</b>						4.17	0.05
ด้านความสะดวกในการบริการ							
มีช่องเลือกใช้บริการได้หลาย รูปแบบ เช่น อีเมล, Facebook	88	92	34	0	0	4.21	0.04
แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการ ต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	88	98	29	0	1	4.26	0.04
มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานไว้ บริการ เช่น เตรียมปากกา ดินสอ ไว้สำหรับกรอกคำร้อง ขอรับบริการ	81	94	36	3	2	4.15	0.03
มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรมเช่น เว็บไซต์ FB line	87	95	29	4	1	4.22	0.02
ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเร็ว เหมาะกับการใช้งาน	86	93	28	4	5	4.16	0.35
<b>รวม</b>						4.20	0.10
ด้านสภาพแวดล้อม							
มีการจัดที่นั่งพักรอไว้อย่าง เพียงพอ	85	91	35	2	3	4.17	0.04
สภาพแวดล้อมภายในมีความ สะอาด และเป็นระเบียบ	94	90	28	2	2	4.26	0.03

สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการติดต่อ	97	89	23	5	2	4.27	0.03	
มีป้ายประชาสัมพันธ์ อธิบาย ขั้นตอนการขอรับบริการ	87	93	29	6	1	4.20	0.04	
มีการจัดสถานที่แจ้งข่าวสาร ข้อมูลการเรียนการสอน และการบริการ	82	96	32	5	1	4.17	0.04	
ขั้นตอนการยื่นคำร้องต่างๆ เกี่ยวกับการศึกษารวดเร็ว	85	93	32	5	1	4.19	0.04	
บรรยากาศการติดต่อโดยทั่วไปมีความเป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด	90	85	34	6	1	4.19	0.04	
						<b>รวม</b>	4.21	0.04
<b>ด้านการเข้าถึงระบบสารสนเทศทางการศึกษา</b>								
ระบบเว็บไซต์มีความทันสมัย	82	84	44	1	5	4.10	0.04	
สามารถหาข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว	84	88	38	1	5	4.13	0.02	
ตรวจสอบผลการเรียนแต่ละภาคการศึกษาได้อย่างถูกต้อง	89	86	36	2	3	4.19	0.02	
สามารถค้นหาห้องเรียน และห้องสอบได้ผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว	84	94	31	2	3	4.17	0.22	
ตรวจสอบจำนวนหน่วยกิตที่ใช้ในการลงทะเบียนเรียน ผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว	92	80	39	2	3	4.19	0.32	
Download แบบฟอร์มต่างๆ ผ่านเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว	94	83	34	2	3	4.19	0.38	
มีลำดับการใช้บริการที่ชัดเจน	93	84	33	3	3	4.22	0.39	
						<b>รวม</b>	4.17	0.25

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.19$  , S.D.=0.09) 1) . ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 4.15$ , S.D.=0.06) 2).ด้านระบบการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.18$  , S.D.= 0.09) 3). ด้านสถานที่ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.24$ , S.D.= 0.10) 4). ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.22$ , S.D.=0.05) 5).ด้านระยะเวลา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.17$ , S.D.= 0.05) 6).ด้านความสะดวกในการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.20$ , S.D.= 0.10) 7).ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.21$ , S.D.= 0.04) และ 8). ด้านการเข้าถึงระบบสารสนเทศทางการศึกษา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.17$ , S.D.=0.25)

และข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 20 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1.การพัฒนาทักษะการให้บริการ (Service Mind ) แก่ผู้มารับบริการ 2. ควรมีการปรับปรุงการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์ให้มีความเคลื่อนไหวและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ 3. การให้คำปรึกษา แนะนำ และการตอบข้อซักถามต่าง ๆ ให้ชัดเจน ดังแสดงตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. การพัฒนาทักษะการให้บริการ (Service Mind ) แก่ผู้มารับบริการ	8
2. ควรมีการปรับปรุงการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์ให้มีความเคลื่อนไหวและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	6
3.การให้คำปรึกษา แนะนำ และการตอบข้อซักถามต่าง ๆ ให้ชัดเจน	4
4. ควรเพิ่มระยะเวลาและช่องทางการลงทะเบียนบริการสำหรับ นักศึกษาภาคพิเศษ (ส -อา) เช่น เรื่องทำบัตร ที่ต้องมารับได้แคว้น ธรรมดา	2

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของ  
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

คำถาม	ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
<b>ด้านการบริการ</b>							
ขั้นตอนการขอลงทะเบียนเรียน	73	98	37	7	1	4.09	0.03
ขั้นตอนการขอลงทะเบียนเรียน นักศึกษาที่ไม่สำเร็จการศึกษา ตามเวลาที่กำหนด	78	93	38	5	2	4.11	0.03
ขั้นตอนการขอเทียบโอน	78	99	32	5	2	4.14	0.03
ขั้นตอนการขอย้าย Section	77	93	39	6	1	4.11	0.03
ขั้นตอนการขอเปลี่ยนหลักสูตร	87	88	35	5	1	4.18	0.04
ขั้นตอนการขอเพิ่ม - ถอน รายวิชา	83	87	36	8	2	4.12	0.05
ขั้นตอนการขอยกเลิกรายวิชา เรียน	85	94	31	4	2	4.19	0.05
ขั้นตอนการขอลาพักการเรียน	73	98	37	6	2	4.08	0.05
ขั้นตอนการขอขอคืนสภาพ	84	93	32	5	2	4.17	0.04
ขั้นตอนการขอลาออก	82	88	39	5	2	4.13	0.04
ขั้นตอนการขอสอบปลายภาค	85	93	30	6	2	4.17	0.04
ขั้นตอนการขอจบการศึกษา	80	93	37	4	2	4.13	0.04
ขั้นตอนการขอเปิดหมู่พิเศษ	83	91	35	5	2	4.15	0.05
ความรวดเร็วและถูกต้องของ การตรวจสอบการลงทะเบียน เรียน	76	98	34	6	2	4.11	0.05
การเปิดหมู่เรียนมีความ เพียงพอ	81	93	32	6	4	4.12	0.05

แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้มีความชัดเจน	85	88	34	7	2	4.14	0.04
ขั้นตอนการขอรับหนังสือทางการศึกษามีความรวดเร็ว	83	91	34	6	2	4.14	0.04
ความถูกต้องในการออกหนังสือสำคัญทางการศึกษา	84	93	35	2	2	4.18	0.04
						รวม	4.14 0.04

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.14$ , S.D = 0.04) และเมื่อพิจารณารายข้อสามอันดับแรกพบว่า 1.) การขอยกเลิกรายวิชาเรียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.19$ , S.D = 0.05) 2.) ขั้นตอนการขอเปลี่ยนหลักสูตร และ ความถูกต้องในการออกหนังสือสำคัญทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.18$ , S.D. =0.04) 3.) ขั้นตอนการขอขอคืนสภาพ ขั้นตอนการขอสอบปลายภาค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.17$ , S.D. =0.04)

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จากการศึกษาพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีความพึงพอใจทุก นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.19$ , S.D.=0.09) ด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1.) ด้านสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X}=4.24$ , S.D.= 0.10) 2.) ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.22$ , S.D.=0.05) 3.) ด้านความสะดวกในการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.20$ , S.D.= 0.10) ส่วนความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.14$ , S.D = 0.04) และเมื่อพิจารณารายข้อสามอันดับแรกพบว่า 1.) การขอยกเลิกรายวิชาเรียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.19$ , S.D = 0.05) 2.) ขั้นตอนการขอเปลี่ยนหลักสูตร และ ความถูกต้องในการออกหนังสือสำคัญทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.18$ , S.D. =0.04) 3.) ขั้นตอนการขอขอคืนสภาพ ขั้นตอนการขอสอบปลายภาค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.17$ , S.D. =0.04) จากผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าการที่ทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอาศัยปัจจัย

และองค์ประกอบตัวแปรในหลายๆด้าน (อารยา นิราศภักย์ , 2562:7) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการมีตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ 2) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ 3) ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ และ 4) ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้จะแสดงออกมาเป็นความรู้สึกและทัศนคติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุรีย์ พงพิทักษ์เมธา , 2547 : 66) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจโดยรวมความจงรักภักดีการรับรู้ในคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกนอกเวลาของโรงพยาบาลศิริราชโดยพบว่า ปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความผูกพันเกี่ยวกับการบริการเมื่อพิจารณาแล้วควรมีการปรับปรุงพัฒนาทุกด้าน ได้แก่ 1.ด้านบุคลากร ควรมีเจ้าหน้าที่รองรับที่เพียงพอและเพิ่มความละเอียดรอบคอบของเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบข้อมูลลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและหาสาเหตุของการทำงานผิดพลาดและมีจิตบริการ 2.ด้านความสะดวกรวดเร็ว ควรมีการปรับปรุงบางกระบวนการให้มีระยะเวลาลดน้อยลงในการรับเอกสาร และการติดต่อกันควรมีเจ้าหน้าที่หมุนเวียนกันให้บริการเพื่อให้สามารถติดต่อได้ทันที 3.ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ควรจัดบริเวณสถานที่ โต๊ะเก้าอี้ ให้บริการให้เพียงพอเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่น่าประทับใจ 4.ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรมีข้อมูลในการตอบคำถาม แก้ปัญหาให้นักศึกษาได้ และ 5. ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ ควรเพิ่มความเอาใจใส่กับนักศึกษาที่มาติดต่อ ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่เสมอ และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีใจรักในการบริการ (Service Mind) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มาใช้บริการและเกิดภาพพจน์ที่ดีต่อหน่วยงานและองค์กร

2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และจากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1.การพัฒนาทักษะการให้บริการ (Service Mind) แก่ผู้มารับบริการ 2.การให้คำปรึกษา แนะนำ และการตอบข้อซักถามต่าง ๆ ให้ชัดเจน 3.ควรมีการปรับปรุงการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์ให้มีความเคลื่อนไหวและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ สอดคล้องกับ (จิรวรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจนาภา อ่อนต่ออักษรกุล, 2562 : 101-119) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพการบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตจากกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่มาใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ ได้แก่ 1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยการจัดบุคลากรให้มีเพียงพอต่อให้บริการในเวลาปกติ และมีผู้รับบริการมาติดต่อเป็นจำนวนมาก 2) ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม โดยการจัดสถานที่ให้บริการให้มีความเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบ อุปกรณ์เครื่องมือ หยิบใช้ได้สะดวก และ 3) ด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีการแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ

(ญาดา ชอบทำดี และประสพชัย พสุนนท์, 2559 : 35-37) เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ และ ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ และจากการศึกษาของ (นางอมรรัตน์ ศิริโปล, 2561 : 56-76) เรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานหอสมุดและสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่า ผู้ให้บริการขาดการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า จึงได้เสนอแนวทางทางในการพัฒนาด้านผู้ให้บริการมีความเห็นว่า ควรมีการพัฒนาความเอาใจใส่ในการให้บริการด้านการบริการเห็นว่าควรจัดทำคู่มือการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ สอดคล้อง (ประภาพร สิงห์ทองและทัตษกร ศรีสุข, 2564 : 7) ได้ทำการศึกษาการศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีผลมากที่สุดคือรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ รองลงมาคือความเชื่อถือไว้วางใจการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ดังนั้นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศผู้ให้บริการควรรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการด้วยจิตบริการไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อถือไว้วางใจโดยให้บริการภายในเวลาที่กำหนดไว้ สามารถตอบสนองผู้รับบริการโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการต้องมีความรู้ที่เชื่อถือได้ รวมถึงการอำนวยความสะดวก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานใดแล้วแต่ให้ความสำคัญกับการให้บริการทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ และ ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้

#### ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ควรเพิ่มความเอาใจใส่กับผู้ที่มาติดต่อ ตลอดจนฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีใจรักในการบริการ (Service Mind) ทั้งในเรื่องของบุคลิกภาพที่ดี กล่าวทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำ เอาใจใส่บริการอย่างเป็นกันเองและทั่วถึง มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะให้บริการ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

#### ด้านระบบการให้บริการ

ศึกษาปัจจัยการให้บริการในด้านอื่นๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา เพื่อให้เกิดความแตกต่างหรือทัดเทียมกับมาตรฐานของมหาวิทยาลัยอื่น และนำผลจากการศึกษามาเป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

### **ด้านสถานที่ให้บริการ**

ควรจัดบริเวณสถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี ไม่มีเสียงรบกวน และห้องสุขาให้เพียงพอ ไม่มีกลิ่น สะอาด นำใช้งาน เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีน่าประทับใจในการติดต่อใช้บริการในครั้งต่อไป

### **ด้านคุณภาพการให้บริการ**

เจ้าหน้าที่ควรมีทักษะที่ดีในการปฏิบัติงาน มีข้อมูลในการตอบคำถาม แก้ปัญหาให้นักศึกษาได้

### **ด้านระยะเวลาบริการ**

ควรมีการปรับปรุงบางกระบวนการให้มีระยะเวลาลดน้อยลง ในการรับเอกสารและการติดต่องาน ควรมีเจ้าหน้าที่หมุนเวียนกันให้บริการเพื่อให้สามารถติดต่อได้ทันที พร้อมลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้อง หากลูกค้าต้องรอคอย ควรแจ้งสถานะให้ทราบเป็นระยะ

### **ด้านความสะดวกในการบริการ**

อำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ เพิ่มช่องทางในการขอรับบริการที่หลากหลาย ในกรณีเร่งด่วนควรมีช่องบริการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษ จัดให้มีมุมเตรียมวัสดุสำนักงานเช่น ปากกา ดินสอ ฯลฯ ไว้คอยให้บริการ

### **ด้านสภาพแวดล้อม**

ควรรักษาความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ เข้าไปแล้วรู้สึกสบาย ไม่ทึบและดูผ่อนคลาย จัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ จัดวางอย่างเป็นระเบียบ หยิบจับง่าย มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการ ที่ทันสมัย บริการ

### **ด้านการเข้าถึงระบบสารสนเทศทางการศึกษา**

ควรมีการปรับปรุงระบบการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์ให้มีความเคลื่อนไหวและเป็นปัจจุบันทันสมัยอยู่เสมอสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้ง่ายไม่ซับซ้อน

### **ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1. ศึกษาแนวทางในการบริการจัดการให้บริการแบบ **One Stop Service** เพียงจุดเดียวโดยให้บริการแก่นักศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ ทำให้นักศึกษามีความคล่องตัวและได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น
2. ศึกษาความคาดหวังของผู้มาใช้กลุ่มอื่น เช่น อาจารย์ บุคลากร ผู้ปกครอง เพื่อหาแนวทางหรือรูปแบบการให้บริการตรงกับความต้องการของแต่ละกลุ่ม

## เอกสารอ้างอิง

- จิรวรรณ บุญพิทักษ์ และ กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล. (2562). ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*. 15 (2), 101-119.
- ญาดา ชอบทำดี และ ประสพชัย พสุนนท์. (2559). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกวิทยาเขตจรัลพงษานุรักษ์. *วารสาร อรุณกิจปริทัศน์*. 8 (2), 35-37.
- ประภาพร สิงห์ทอง และทัศขจร ศรีสุข. (2564). การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*. 23 (1), 7.
- สุรีย์ พงพิทักษ์เมธาสมบัติ. (2547). *การรับรู้และความพึงพอใจโดยรวม ของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกนอกเวลาของโรงพยาบาลศิริราช ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์.บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อมรรัตน์ ศรีไบล์ .(2561). แนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานหอสมุดและสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*. 1 (3), 56-76.
- อารยา นิราศภย์. (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม. ชรีณี เดชจินดา 2530.
- Best, J. W. (1981). *Research in education*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Gronroos. (1990). *Service management and marketing : managing the moments of truth In service competition*. Lexington Books. Lexington, MA.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing* 64, Spring, 12-40.