

การรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของงานทะเบียนนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กรกนก อนรรฆนทะกุล*¹

Service Recipients' Perception on Practice Guidelines and Service Quality of
Service of Registration Department, Faculty of Liberal Arts,
Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Kornkanok Anugthanakul¹

Received 02/08/2022

Revised 11/11/2022

Accepted 08/12/2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และ 2) การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ และนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรทาร์โรว์ ยามาเน่ (Taro Yamane) และสุ่มตัวอย่างตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่หาค่าดัชนีความสอดคล้อง ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.993 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.969 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าที และค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้แนวปฏิบัติต่อการให้บริการงานทะเบียนในระดับมาก ได้แก่ ด้านข้อมูลงานทะเบียน ด้านการให้บริการงานทะเบียน และด้านขั้นตอนงานทะเบียน สำหรับการรับรู้คุณภาพบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประเภทบุคคล และความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้แนวปฏิบัติและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการงานทะเบียนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้แนวปฏิบัติ และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การรับรู้แนวปฏิบัติ การรับรู้คุณภาพการบริการ งานทะเบียน

¹ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

E-mail: kornkanok_a@rmutt.ac.th

Abstract

The purposes of this exploratory study were 1) to examine service recipients' perception on practice guidelines of service registration; and 2) to investigate service recipients' perception on service quality of service of Registration Department of the Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The samples were 400 students and teachers at the Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. Taro Yamane's sample size calculation and the convenience sampling method were employed. The research instrument used for data collection was a self-administered questionnaire with the Index Objective Congruence (IOC) score of 0.993 and the reliability level of 0.969. The data obtained were analyzed by using the descriptive statistics of percentage, mean, standard deviation. T-test and F-test were used to test the research hypotheses.

The results showed that the level of service recipients' perception on practice guidelines towards service of registration including giving information, providing services, and the service process was at a high level. Overall, the service recipients' perception on the service quality of the service of the registration department including reliability, empathy, service tangibility, assurance, and responsiveness was at a high level. The results from hypothesis testing showed that the service recipients with the differences of gender, age, education level, status, and frequency of using service had no different perception on the practice guidelines of service and perception on service quality of service of registration. The service recipients, who had different purposes of using service, had different perception on the practice guidelines of service and perception on service quality of service of registration with the statistical significance level of 0.05.

Keywords: perception on practice guideline, perception on service quality, service of registration

บทนำ

การให้บริการที่ดี เป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนที่มีเป้าหมายที่จะให้นักศึกษาและอาจารย์ได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และในงานบริการลูกค้าที่หลาย ๆ ธุรกิจกำลังดำเนินการอยู่นั้น มักจะมีคำถามของผู้ประกอบการ หรือ ผู้จัดการว่าทำอะไรถึงจะทำให้องค์กรของเรา มีบริการที่ดี รวดเร็วและครบวงจร จนมีลูกค้าที่ชมบอกปากต่อปากว่าให้มาที่เราลูกค้ามาแล้วรู้สึกประทับใจ จนทำให้เกิดแบรนด์ในการบริการ อันจะส่งผลต่อแบรนด์ขององค์กร แน่นอนว่าทุก ๆ องค์กรต้องการให้เกิดภาพนี้ขึ้น วิธีการสร้างนั้นมิใช่สร้างได้เพียงไม่กี่เดือน แต่มันต้องสร้างกันหลายปี จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร หลายองค์กรก็มีวิธีที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับลักษณะธุรกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ด้วย วิธีการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One-Stop Service) นั้นเป็นวิธีหนึ่งที่สำคัญและสามารถนำมาใช้ได้ โดยจะต้องมีการปรับปรุงปัจจัยสู่ความสำเร็จในสามปัจจัยหลัก (พิชณพร รุโจปการ,

2556) คือ 1) บุคลากรผู้ให้บริการ 2) สถานที่สิ่งแวดล้อม และ 3) กระบวนการให้บริการ ซึ่งการบริการดังกล่าว จะส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ เพราะการรับรู้ (Perceptions) เป็นกระบวนการซึ่งเริ่มต้นจากการรับข้อมูลจากภายนอกของประสาทสัมผัสต่าง ๆ (Sensation) ข้อมูลจะถูกส่งไปแลกเปลี่ยนกับข้อมูลจากความทรงจำเดิมที่มี (Memory) จากนั้น จึงประมวลออกมาเป็นความเข้าใจ (Cognition) และส่งผลออกมาเป็นการตอบโต้ (Action) ในที่สุดข้อมูลที่ได้รับในแต่ละวันเป็นเพียงส่วนหนึ่งของข้อมูลจำนวนมหาศาลที่มีอยู่รอบตัว เพราะในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ จะมีสิ่งเร้าจากภายนอกที่มีอิทธิพลต่อเรา และเราจะเลือกให้ความสนใจต่อสิ่งเร้าจากภายนอก ที่มีความสำคัญที่สุดในช่วงเวลานั้นและจะเพิกเฉยต่อข้อมูลอื่น ๆ ที่เหลือ ปัจจุบันและต่อไปในอนาคตการแข่งขันด้านลูกค้าจะยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้นเพราะความต้องการของลูกค้าแต่ละบุคคลนั้น มีความหลากหลายและสลับซับซ้อนมากขึ้น หน่วยงานหลายแห่งแข่งขันกันโดยพัฒนาหน่วยงานในลักษณะที่เน้นลูกค้าเป็นสำคัญและมีเป้าหมายไปที่กลุ่มลูกค้าเดียวกัน ส่วนในสายตาลูกค้าผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของทางหน่วยงานนั้นอาจไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ด้วยเหตุนี้ยุทธศาสตร์ของหน่วยงานส่วนมากจึงหันให้ความสำคัญกับการสร้างความโดดเด่นทางด้านคุณภาพบริการซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความได้เปรียบที่ยั่งยืนและยังเป็นการสร้างความแตกต่าง ในการแข่งขันของหน่วยงาน เนื่องจากงานบริการคือหัวใจสำคัญในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ เพื่อครองใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพบริการ จึงถือเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้สามารถยืนหยัดสู้กับคู่แข่งได้ เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่อยู่ในใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเป็นสถาบันการศึกษาที่มีการจัดบริการให้กับนักศึกษา บุคลากรจึงจำเป็นต้องมีการให้บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ดังนั้นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการบริการการศึกษารวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาจึงมีความสำคัญ โดยเฉพาะสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ที่มีหน้าที่ในการจัดการบริการการศึกษา ตั้งแต่การรับเข้าศึกษา จัดตารางสอน ตารางสอบ การลงทะเบียนเรียน การจัดห้องเรียนห้องสอบ การประมวลผลการศึกษา การประกาศผลการศึกษา การแจ้งจบการศึกษา เป็นต้น โดยส่วนใหญ่ นักศึกษาจะคาดหวังจากการทำงานของบุคลากร สามารถช่วยเหลือและเป็นที่พึ่งที่ดีของนักศึกษาและการทำงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง นักศึกษายังมีความคาดหวังจากการได้รับบริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียน ซึ่งก็มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของงานทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ งานวิจัยของรติมา กานต์ห้วยหงษ์ทอง, อองาม เปรมสุข และเพียว ดีใจ (2559) ที่พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ เอกสารคำร้องมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ทั้งนี้ควรมีอุปกรณ์สารสนเทศให้บริการอย่างเพียงพอ มีขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน นอกจากนั้นการพัฒนาระบบทะเบียนออนไลน์ให้มีความสะดวก ความรวดเร็วในการเข้าสู่ระบบ การจัดหมวดหมู่ และข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป งานวิจัยของ มงคล มานพทวี และพระมหาธิติพงษ์ วรทสสี (2561) ที่พบว่า บุคลากรของงานทะเบียนทุกคนมีจิตสำนึกที่ดีต่อพันธกิจในการให้บริการคือต้องให้บริการด้วยความมีมิตรไมตรีมีความเป็นกันเองมีความรักใคร่กลมเกลียวกันช่วยเหลือซึ่งกันและกันและสิ่งที่บุคลากรทุกคนในงานทะเบียนและวัดผลจะต้องคำนึงถึงคือจะต้องพยายามทำให้นิสิตมีความพึงพอใจมากที่สุดหรือสามารถสนองตอบความต้องการของนิสิตมากที่สุดโดยยึดหลักการในการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็วถูกต้องเสมอภาคสนองตอบความต้องการและมีความพร้อมในการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ งานวิจัยของจิรวรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจน์ระวี อนันตอัศรกุล (2562) ที่พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ โดยการจัดบุคลากรให้มีเพียงพอต่อให้บริการในเวลาปกติ และมีผู้รับบริการมาติดต่อเป็นจำนวนมาก 2) ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม โดยการจัดสถานที่ให้บริการให้มีความเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบ อุปกรณ์ เครื่องมือ หยิบใช้ได้สะดวก และ 3) ด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีการแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ชัดเจน

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มุ่งเน้นในเรื่องของงานบริการเป็นหลัก เนื่องจากมีจำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี เป็นจำนวนมากส่งผลให้งานด้านบริการต่าง ๆ ของคณะมีเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน ดังนั้นงานด้านการให้บริการนักศึกษา เช่น งานทะเบียน จึงเป็นภาระหน้าที่ของบุคลากรที่จะต้องเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาในรายวิชาศึกษาทั่วไป ได้แก่ รายวิชาภาษาอังกฤษสื่อสารมวลชน รายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและสาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการการบิน ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการศึกษารับรู้ของนักศึกษาและอาจารย์ต่อแนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจะเป็นประโยชน์ต่อคณะในการวางแผนการพัฒนาปรับปรุงคณะในด้านคุณภาพบริการได้อย่างชัดเจน เหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ สร้างความพึงพอใจสูงสุด และสร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการงานทะเบียนของคณะศิลปศาสตร์ให้สูงขึ้น โดยผู้วิจัยเลือกศึกษา งานทะเบียนของคณะศิลปศาสตร์ เนื่องจากเป็นงานที่มีนักศึกษาต้องมาติดต่อใช้บริการและผลที่ได้จากการศึกษาสามารถชี้ให้เห็นข้อดีและข้อบกพร่องของการรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตลอดจนนำข้อมูลจากผลการวิจัย ไปเป็นแนวทางประกอบการวางแผน การดำเนินงาน สำหรับบุคลากรผู้ให้บริการงานทะเบียนและปรับปรุง แก้ไข พัฒนางานทะเบียนเพื่อให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

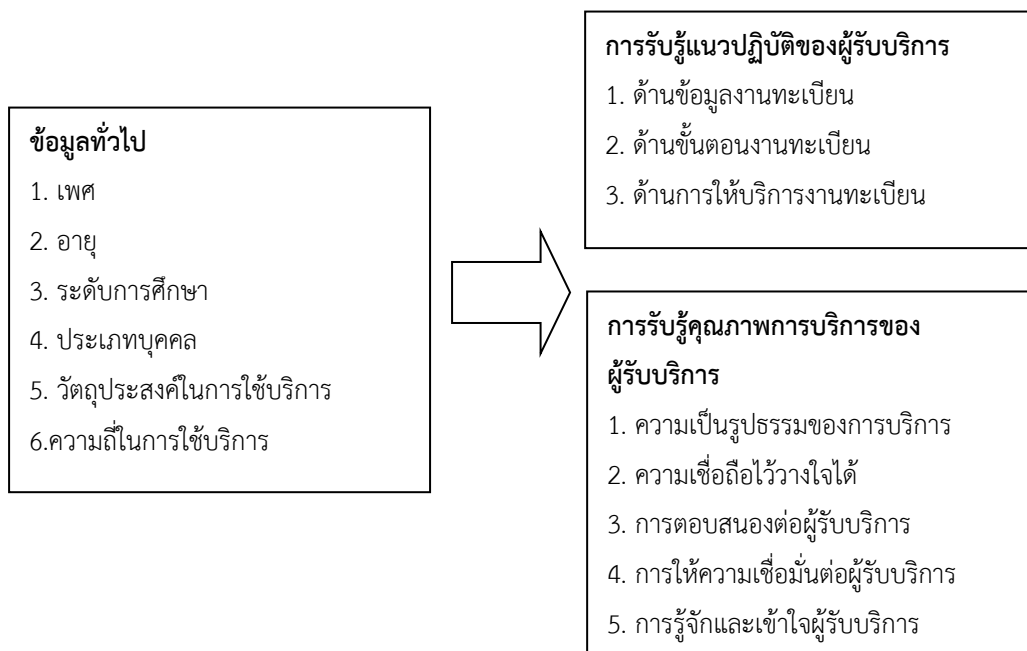
สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดสมมติฐานศึกษาการรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้แนวปฏิบัติที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน
2. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ (independent variable)

ตัวแปรตาม (dependent variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และใช้รูปแบบการสำรวจ (Survey Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ และนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในปีการศึกษา 2564 อาจารย์ จำนวน 130 คน นักศึกษา จำนวน 2,154 คน รวมทั้งสิ้น 2,284 คน (ข้อมูลบุคลากรจาก ฐานข้อมูลงานบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ ข้อมูลนักศึกษาจาก สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ณ วันที่ 16 มกราคม 2564)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ อาจารย์ และนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 และขนาดความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ และสัมประสิทธิ์ความผันแปรเท่ากับ 0.05 จากประชากรทั้งสิ้น 2,284 คน จะได้กลุ่มตัวอย่าง 340 คน โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 340 ตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ มีหลักในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อมาเป็นตัวแทนในการศึกษา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จากประชากรที่เป็นนักศึกษาทุกระดับชั้นปีตามหลักสูตรมี 4 สาขาวิชา และจำนวนอาจารย์ของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขั้นที่ 2 เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูลคณะฯ ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือเพื่อจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการวิจัย โดยทำการทบทวนวัตถุประสงค์และตัวแปรที่จะใช้ในการศึกษาวิจัย ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ได้ทำการออกแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน พร้อมกับวิธีการตอบคำถามดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Check List) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Check List) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด

โดยข้อคำถามในส่วนที่ 2-3 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert Scale และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือได้ดำเนินการใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การตรวจสอบเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามปรึกษาที่ปรึกษาโครงการเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษาวิจัย

2. ผู้วิจัยหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และภาษา ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยและปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม แล้วนำกลับมาปรับปรุง แล้วหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม โดยใช้ค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) นำตารางวิเคราะห์ค่า IOCของผู้เชี่ยวชาญ มาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องแล้วเลือกข้อที่มีค่าดัชนีตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ซึ่งการกำหนดเกณฑ์โดยใช้เกณฑ์การประเมิน ผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญพบว่าแบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องได้ค่า IOC เท่ากับ 0.993 และได้รับข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ถูกต้อง สมบูรณ์ และเหมาะสมยิ่งขึ้น

3. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อพิสูจน์ว่าคำถามมีความน่าเชื่อถือในเชิงสถิติ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ Pre-test กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่จะทำการวิจัยจำนวน 40 ชุด หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ของข้อความแต่ละตอนในแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach, อ้างถึงใน ประครองกรณสูตร, 2528) นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการลรหัส และคำนวณหาค่า Alpha ด้วยคำสั่งในคอมพิวเตอร์ หากมีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ ซึ่งผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.983

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่มารับบริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามและทำการประมวลผลในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ทำวิจัยกำหนดค่าสถิติสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลและอธิบายตัวแปรของการวิจัย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) สำหรับการอธิบายผลการศึกษากับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ และวิเคราะห์การรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพการให้บริการ ใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ยและ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ

- ค่าที (Independent Sample: t-test) ใช้สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม คือ เพศเปรียบเทียบกับรับรู้แนวปฏิบัติ และการรับรู้คุณภาพบริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- ค่าเอฟ เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis Of Variance: F-test) การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบกับการรับรู้แนวปฏิบัติ และการรับรู้คุณภาพบริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคคล วัตถุประสงค์ การใช้บริการ และความคิดเห็นในการใช้บริการ

3. สำหรับข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรค และข้อเสนอแนะของการปฏิบัติงานทะเบียน ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการพรรณนาบรรยายสรุปเป็นประเด็นใช้ทฤษฎีและประสบการณ์ในการวิเคราะห์ (เอื้อมพร หลินเจริญ, 2555)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.25 มีอายุระหว่าง 15-24 ปี ร้อยละ 94.25 กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 94.25 เป็นนักศึกษา ร้อยละ 94.25 มีวัตถุประสงค์ในการลงทะเบียนเรียน ร้อยละ 27.25 และมีความถี่ในการใช้บริการ 2-3 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 39.75

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลงานทะเบียน ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาด้านการให้บริการงานทะเบียน ($\bar{X} = 3.65$) และด้านขั้นตอนงานทะเบียน ($\bar{X} = 3.60$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน

การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านข้อมูลงานทะเบียน	3.67	0.82	มาก	1
2. ด้านขั้นตอนงานทะเบียน	3.60	0.91	มาก	3
3. ด้านการให้บริการงานทะเบียน	3.65	0.88	มาก	2
ภาพรวม	3.64	0.84	มาก	

3. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมาด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.68$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.67$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.65$) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในภาพรวม

การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.67	0.88	มาก	3
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.69	0.91	มาก	1
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.57	0.95	มาก	5
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.65	0.98	มาก	4
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.68	1.00	มาก	2
ภาพรวม	3.65	0.90	มาก	

4. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคคล วัตถุประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียนที่ใช้บริการครั้งล่าสุด และ ความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติ และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่ต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคคล และความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติ และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน

ส่วนผู้ให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียนที่ใช้บริการครั้งล่าสุดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 3 และตารางที่ 4

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียนที่ใช้บริการครั้งล่าสุด

การรับรู้	เปรียบเทียบความแตกต่าง						
	วัตถุประสงค์	n	$\bar{X}$	S.D.	F	df	p
การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน	การลงทะเบียนเรียน	109	3.71	0.80	1.749	385	0.044*
	การลงทะเบียนเรียนล่าช้า	11	3.01	1.32			
	การลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-ถอนรายวิชาเรียน	28	3.96	0.72			
	การชำระค่าเทอม/การขอผ่อนผันชำระค่าเทอม	75	3.61	0.74			
	การถูกถอนชื่อ/พ้นสภาพการเป็นนักศึกษา/ขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษา	4	4.00	0.82			
	การขอรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา/ขอลาพักการศึกษา/ขอลาออก	4	3.89	0.17			
	การขอเปิด-ปิดรายวิชา/ขอเพิ่มกลุ่มเรียน	4	3.70	1.11			
	ตารางเรียน/ตารางสอน/ห้องเรียน	75	3.62	0.77			
	ตารางสอบ/การคุมสอบ/ห้องสอบ	32	3.55	0.96			
	การขอทราบค่าระดับคะแนน(เกรด)/ขอแก้ไขค่าระดับคะแนน(เกรด)	6	4.28	0.76			
	การขอสำเร็จการศึกษาและขอขึ้นทะเบียนบัณฑิต	11	3.93	0.91			
	การขอเอกสารทางการศึกษา(ใบรับรองการเป็นนักศึกษา/ใบแสดงผลการศึกษา)	14	3.50	0.59			
	การแจ้งเปลี่ยนชื่อ-สกุล,ที่อยู่ ฯลฯ ในระบบทะเบียนนักศึกษา	6	3.59	1.04			
	การขอย้ายกลุ่ม/ย้ายสาขา/ย้ายคณะฯ/ย้ายมหาวิทยาลัย	5	3.20	0.75			
	อื่นๆ	16	3.19	1.10			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน
จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียนที่ใช้บริการครั้งสุดท้าย

การรับรู้	เปรียบเทียบความแตกต่าง						
	วัตถุประสงค์	n	$\bar{X}$	S.D.	F	df	p
การรับรู้ คุณภาพ บริการของ ผู้รับบริการที่ มีต่อการ ให้บริการ งานทะเบียน	การลงทะเบียนเรียน	109	3.74	0.81	1.800	385	0.037*
	การลงทะเบียนเรียนล่าช้า	11	3.01	1.32			
	การลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-ถอนรายวิชาเรียน	28	3.96	0.72			
	การชำระค่าเทอม/การขอผ่อนผันชำระค่าเทอม	75	3.61	0.74			
	การถูกถอนชื่อ/พ้นสภาพการเป็นนักศึกษา/ขอคืน สภาพการเป็นนักศึกษา	4	4.00	0.82			
	การขอรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา/ขอลาพัก การศึกษา/ขอลาออก	4	3.89	0.17			
	การขอเปิด-ปิดรายวิชา/ขอเพิ่มกลุ่มเรียน	4	3.70	1.11			
	ตารางเรียน/ตารางสอน/ห้องเรียน	75	3.62	0.77			
	ตารางสอบ/การคุมสอบ/ห้องสอบ	32	3.55	0.96			
	การขอทราบค่าระดับคะแนน(เกรด)/ขอแก้ไขค่า ระดับคะแนน(เกรด)	6	4.28	0.76			
	การขอสำเร็จการศึกษาและขอขึ้นทะเบียนบัณฑิต	11	3.93	0.91			
	การขอเอกสารทางการศึกษา(ใบรับรองการเป็น นักศึกษา/ใบแสดงผลการศึกษา)	14	3.50	0.59			
	การแจ้งเปลี่ยนชื่อ-สกุล,ที่อยู่ ฯลฯ ในระบบ ทะเบียนนักศึกษา	6	3.59	1.04			
	การขอย้ายกลุ่ม/ย้ายสาขา/ย้ายคณะฯ/ย้าย มหาวิทยาลัย	5	3.20	0.75			
	อื่นๆ	16	3.19	1.10			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน นักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.25 มีอายุระหว่าง 15-24 ปี ร้อยละ 94.25 กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 94.25 เป็นนักศึกษา ร้อยละ 94.25 มีวัตถุประสงค์ในการลงทะเบียนเรียน ร้อยละ 27.25 และมีความถี่ในการใช้บริการ 2-3 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 39.75

การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน

ผู้รับบริการมีการรับรู้แนวปฏิบัติต่อการให้บริการงานทะเบียนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านข้อมูลงานทะเบียนอยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาด้านการให้บริการงานทะเบียน และด้านขั้นตอนงานทะเบียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งานทะเบียนมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดทำระเบียบว่าด้วยงานทะเบียนและประมวลผลเพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติ และยังเกี่ยวข้องกับผู้เรียนทุกคนตั้งแต่เข้าเรียนจนจบการศึกษาและออกจากสถานศึกษา โดยมีการเผยแพร่แนวปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ ระบบสารสนเทศงานทะเบียน และสื่อโซเชียลมีเดีย รวมไปถึงเจ้าหน้าที่งานทะเบียนที่ให้ข้อมูล และจัดกระบวนการทำงานเพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ทำให้เป็นแนวทางแก่อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรเกิดการรับรู้แนวปฏิบัติ สามารถเข้าถึงข้อมูลงานทะเบียน และปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ดังที่ฤทธิ์เดช สุตาและคณะ (2557) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้จากข้อมูลต่างๆ โดยมีสิ่งกระตุ้นเป็นสื่อกลาง และบุคคลจะประมวลความรู้ที่มาจากการจำจนเกิดความเข้าใจในเรื่องนั้น การรับรู้สิ่งต่าง ๆ นั้น จะเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการปรับตัว เนื่องจากการปรับตัวจะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อเกิดการรับรู้และถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนิสรีน อัสวะวิวัฒน์กุล และพัชรีวรรณ กิจมี (2557) ที่พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่งานทะเบียนและประมวลผล ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ ที่มีการจัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว ปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้นเพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ง่าย ไม่ซับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน รวมถึงเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านการสอบถามพูดคุย ข้อร้องเรียน หรือคำชมเชยต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงครั้งต่อไป อีกทั้งยังสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ อรอนงค์ คำคน และมนตรี อนันตรักษ์ (2558) ที่กล่าวว่า คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ควรมีการจัดทำป้าย และผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่เด่นชัด รวมทั้งป้ายบอกทิศทางในการติดต่อกับส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และงานวิจัยของ รติมา กานต์ ห้วยหงษ์ทอง, อองาม เปรมสุข และเพียว ดีใจ (2559) ที่พบว่า ควรมีอุปกรณ์สารสนเทศให้บริการอย่างเพียงพอ มีขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน มีการพัฒนาระบบทะเบียนออนไลน์ให้มีความสะดวก ความรวดเร็วในการเข้าสู่ระบบ การจัดหมวดหมู่ และข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน

ผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาด้านความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความ

เป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ทะเบียนให้ข้อมูลถูกต้องและน่าเชื่อถือ ให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ มีความรู้ทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และตอบคำถามผู้รับบริการได้ตรงประเด็น อีกทั้ง สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านทำเลที่ตั้งสำนักงาน จึงทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพของการให้บริการที่เป็นที่น่าพอใจ ดังคำกล่าวของ ครอสบี้ (Crosby, 1982 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) กล่าวไว้ว่า หากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก และยังสอดคล้องกับคำกล่าวของ กรอนรูส (Gronroos, 1982 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน สามารถเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสรรพชัย กิตยานันท์ และคณะ (2560) พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านรูปธรรมของการบริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน และงานวิจัยของ จีรพรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล (2562) ที่พบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของนักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย คิดประคับ, คุณวุฒิ คนฉลาด และเจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม (2557) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติงานและสามารถให้คำแนะนำเรื่อง ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และวิธีปฏิบัติได้เป็นอย่างดี และการให้บริการสถานที่ ที่ติดต่อขอรับบริการสะอาด เป็นระเบียบ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมแก่การให้บริการสะดวกแก่การติดต่อ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคคล และความถี่ในการใช้บริการ ไม่มีผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และไม่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ส่วนผู้รับบริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการ และการรับรู้คุณภาพบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้รับบริการงานทะเบียนทุกคนล้วนต้องการได้รับข้อมูลงานทะเบียนที่ถูกต้อง และการได้รับการบริการที่มีคุณภาพเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามได้ถูกต้อง และไม่สับสน จึงเรียนรู้วิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ จากสื่อ และการให้คำแนะนำแนวปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่งานทะเบียนที่มีความรู้ความสามารถ และสามารถพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีความสะดวก และรวดเร็ว ซึ่งวิธีการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One-Stop-Service) นั้นเป็นวิธีหนึ่งที่สำคัญและสามารถนำมาใช้ได้ โดยจะต้องมีการปรับปรุงปัจจัยสู่ความสำเร็จในสามปัจจัยหลัก คือ 1) บุคลากรผู้ให้บริการ 2) สถานที่สิ่งแวดล้อม และ 3) กระบวนการให้บริการ (พิชญพร รุโจปการ, 2556) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรพรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล (2562) ที่พบว่า ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา และความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกัน ผลที่ได้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาเป็นกลุ่มที่มีวัยใกล้เคียงกัน และมีสภาพแวดล้อมที่ได้รับเป็นไปตามลักษณะเหมือนกัน สำหรับผู้รับบริการ

ที่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า บุคลากรจะมีการรับรู้คุณภาพการบริการที่สูงกว่านักศึกษา ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรมีประสบการณ์ในการใช้งานมากกว่านักศึกษา รวมถึงการได้รับการฝึกอบรมระบบบริการสารสนเทศงานทะเบียน เพื่อสามารถใช้ระบบทะเบียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อมีส่วนร่วมในการแนะนำและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาในการเข้ารับบริการงานทะเบียนได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผู้รับบริการมีการรับรู้แนวปฏิบัติที่มีต่อการบริการงานทะเบียนในด้านขั้นตอนงานทะเบียน ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น จึงควรมีการวางแผนขั้นตอนเพื่อลดความซ้ำซ้อน พร้อมทั้งทำสื่อออนไลน์ เช่น การจัดทำเอกสารคู่มือการลงทะเบียน/การทำคำร้อง การทำภาพอินโฟกราฟิก โดยผ่านทางเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น การบริการให้คำแนะนำและปรึกษาเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน วิธีการ และเอกสารที่ใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินงาน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก
2. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรมีการจัดสถานที่แจ้งข่าวสาร ข้อมูลการเรียน การสอน และการบริการต่าง ๆ ตลอดเวลา พร้อมกับมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำ ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ผู้ให้บริการควรจัดสถานที่ให้บริการที่มีความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ มีความเหมาะสม พื้นสะอาด อากาศถ่ายเท อุณหภูมิห้องเหมาะสม เรียบร้อยเป็นระเบียบ อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ หยิบใช้ได้สะดวกตลอดเวลาในการให้บริการ มีที่นั่งให้นั่งคอยระหว่างรอรับบริการ
3. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ควรมีลำดับขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และสามารถติดต่อสอบถามได้สะดวก ดังนั้น ผู้ให้บริการควรมีการประเมินการให้บริการของผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีการพัฒนาระบบการบริการข้อมูลและการนัดหมายโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์
4. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทันทีที่มาติดต่อรับบริการ ดังนั้น ควรมีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีความรู้ ความเข้าใจและแม่นยำในระเบียบ กฎเกณฑ์เป็นอย่างดี
5. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้รับบริการที่มาติดต่อเป็นอย่างดี และให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ดังนั้น ควรมีการจัดการอบรมในเรื่องของการพัฒนาบุคลิกภาพและการบริการให้กับบุคลากรของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
6. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างใจเย็นและสุภาพ และตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับการบริการ และมีปรับปรุงและพัฒนาการบริการในทุกด้านให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจเกิดความประทับใจในการให้บริการและสร้างความเข้าใจที่ดีให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อที่จะได้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหา และความต้องการของผู้ใช้บริการงานทะเบียน โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสามารถนำมาวิเคราะห์ผล แล้วนำไปพัฒนาปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

2. ควบคู่กับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการพัฒนางานของงานให้บริการเป็นประจำ
แต่ละปี และครอบคลุมผู้รับบริการกลุ่มต่างๆอย่างทั่วถึง

3. ควรมีการศึกษาความต้องการใช้ระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษา เพื่อนำไปปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

จิรวรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล. (2562). *ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการ
บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต*. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
สวนดุสิต, 15(2), 101-119.

นิสริน อัคระวิวัฒน์กุล และพัชรวิพรรณ กิจมี. (2557). การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานทะเบียนและประมวลผล วิทยาลัย
เทคโนโลยีพัฒนศึกษา เชียงใหม่. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 2(1), 1-14.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ประวร ไชยอ้าย. (2561). *คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

พิษณุพร รุจโปการ. (2556). *การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ*. สืบค้น 15 เมษายน 2564, จาก
<http://www.stou.ac.th/offices/rdec/chan/main/Doc/Article/2556/Art-25-11-56-1.pdf>

มงคล มานพทวี และพระมหาสุติพงษ์ วรทสสี. (2561). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในเขตภาคเหนือ. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง*, 7(1), 179-185.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คณะศิลปศาสตร์. (2019). *ประวัติความเป็นมา*. สืบค้น 10 พฤษภาคม 2564, จาก
https://www.larts.rmutt.ac.th/?page_id=8646

รติมา กานต์ ห้วยหงษ์ทอง, อองาม เปรมสุข และเพียว ดีใจ. (2559). *การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะ
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

ฤทธิ์เดช สุตาและคณะ. (2557). การรับรู้และการปรับตัวของเกษตรกรบนพื้นที่สูงต่อความแปรปรวนของสภาพภูมิอากาศ.
แก่นเกษตร, 42(ฉบับพิเศษ 2), 190 –197.

สมชาย คิดประดับ, คุณวุฒิ คนฉลาด และเจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม. (2557). คุณภาพ ปัญหาและแนวทางการให้บริการ
ของงานทะเบียนและสถิติบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา*, 8(2),
114-423.

สรศักดิ์ กิตติยานันท์ และคณะ. (2560). คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University, 4(2), 105-112.

อรอนงค์ คำคนชื่อ และมนตรี อนันต์รักษ์. (2558). ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของ
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครพนม. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 5(2), 137-145.

เอี่ยมพร หลินเจริญ. (2555). เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. *วารสารการวัดผลการศึกษา*, 17(1), 17-29.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper & Row.