



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

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

กรกนก อนรรฆณะกุล
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประจำปี พ.ศ. 2564



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

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

กรกนก อนรรฆนระกุล
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประจำปี พ.ศ. 2564

ชื่อโครงการวิจัย การรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชื่อผู้วิจัย กรกนก อนรรฆณะกุล

ปีที่ทำวิจัย 2564

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย ประจำปี 2564 จากสถาบันวิจัยและพัฒนา มทร.ธัญบุรี

ระยะเวลาในการทำวิจัย 1 ปี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน 2) การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ และนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรทาโร 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 มีการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา ประเภทบุคคล และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการงานทะเบียนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การรับรู้แนวปฏิบัติ การรับรู้คุณภาพการบริการ งานทะเบียน

Research Title	Service Recipients' Perception on Practice Guidelines and Service Quality of Service of Registration Department, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Researcher	Kornkanok Anugthanakul
Year	2021
Research Budget	Funded by Institute of Research and Development, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Fiscal Year	2021
Research Period	1 year

Abstract

The purposes of this exploratory study were to: 1) examine service recipients' perception on practice guidelines of service registration; and 2) 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 of registration. The service recipients, who had different ages,

education levels, status, and purposes of using service, had different 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



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “การรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” นี้ สำเร็จลงด้วยดีด้วยความร่วมมือจากผู้มีพระคุณหลายฝ่ายหลายท่านที่ให้ความกรุณากับผู้วิจัย ในการนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านผู้มีพระคุณ ดังต่อไปนี้

ขอขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่กรุณาให้ทุนอุดหนุนการวิจัยในการจัดทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รัตนาฤทธิ์ จันทรวงศ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นพรัตน์ พิเภก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สายฝน บุษบา ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย พร้อมเสนอแนะข้อที่ควรปรับปรุงแก้ไข เพื่อนำมาพัฒนาแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้ ให้สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขอขอบคุณ ดร.เบญจวรรณ รุ่งเรืองศุภรัตน์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจบทคัดย่อภาษาอังกฤษให้ถูกหลักทางภาษา อีกทั้งขอขอบคุณผู้บริหารทุกระดับของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนโครงการวิจัยนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่าน ทั้งคณาจารย์ และนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบข้อมูลวิจัย เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และบูรพาจารย์ ที่ได้มีส่วนในการประสิทธิ์ประสาทแสงสว่างแห่งชีวิตและปัญญาแก่ผู้วิจัย รวมทั้งผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานที่คอยให้กำลังใจตลอดเวลา จนทำให้งานวิจัยประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยคาดหวังว่าผลการทำวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้อ่านที่จะได้ทราบข้อมูลและสารสนเทศจากผลการวิจัยเพื่อเป็นความรู้นำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานต่อไป

กรกนก อนรรธนะกุล

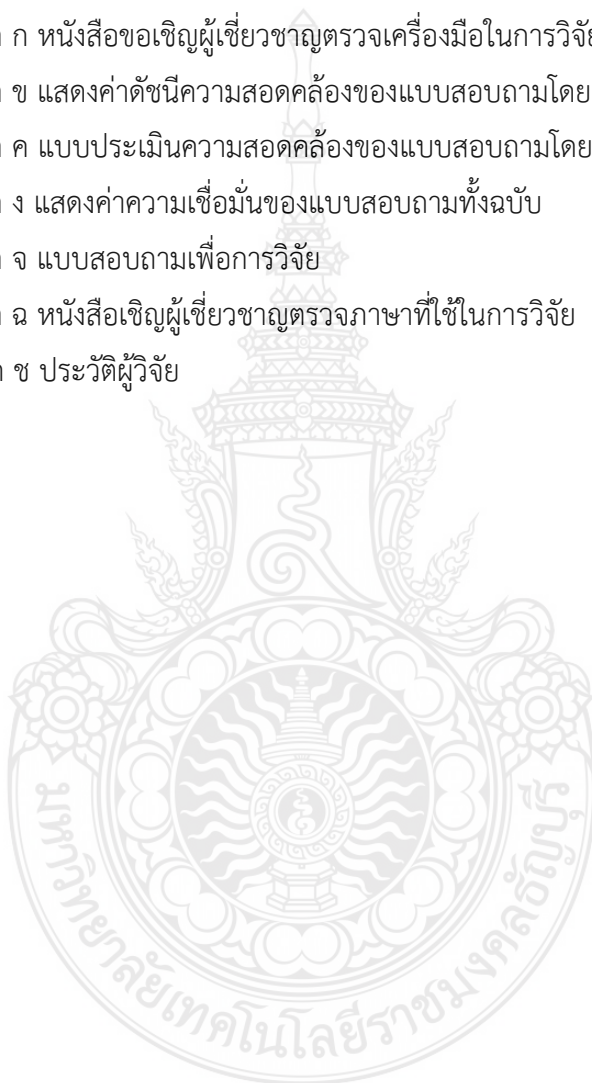
มกราคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติและการให้บริการ	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
การวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	45
ตอนที่ 2 การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน	49
ตอนที่ 3 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน	54
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน	60
ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน	62
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
สรุปผลการวิจัย	74
อภิปรายผล	80
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	82
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป	83

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	89
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย	90
ภาคผนวก ข แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ	94
ภาคผนวก ค แบบประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ	99
ภาคผนวก ง แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ	106
ภาคผนวก จ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	117
ภาคผนวก ฉ หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจภาษาที่ใช้ในการวิจัย	125
ภาคผนวก ช ประวัติผู้วิจัย	127



สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
ตารางที่ 2	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	45
ตารางที่ 3	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	46
ตารางที่ 4	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	46
ตารางที่ 5	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทบุคคล	47
ตารางที่ 6	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้ บริการในงานทะเบียนที่ใช้บริการครั้งล่าสุด	47
ตารางที่ 7	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	48
ตารางที่ 8	การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในภาพรวม	49
ตารางที่ 9	การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านข้อมูล งานทะเบียน	50
ตารางที่ 10	การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านขั้นตอน งานทะเบียน	51
ตารางที่ 11	การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการ ให้บริการงานทะเบียน	53
ตารางที่ 12	การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในภาพรวม	54
ตารางที่ 13	การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านความ เป็นรูปธรรมของการบริการ	55
ตารางที่ 14	การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้าน ความเชื่อถือไว้วางใจได้	56
ตารางที่ 15	การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการ	57
ตารางที่ 16	การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการ ให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	58
ตารางที่ 17	การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการ รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	59
ตารางที่ 18	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	60
ตารางที่ 19	ความเชื่อถือไว้วางใจได้	60
ตารางที่ 20	การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 21	การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	61
ตารางที่ 22	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศ	62
ตารางที่ 23	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามอายุ	63
ตารางที่ 24	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามระดับการศึกษา	64
ตารางที่ 25	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามประเภทบุคคล	65
ตารางที่ 26	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียนที่ใช้บริการครั้งล่าสุด	66
ตารางที่ 27	ผลต่างของการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียนที่ใช้บริการครั้งล่าสุด ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)	69
ตารางที่ 28	ผลต่างของการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียนที่ใช้บริการครั้งล่าสุด ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)	71
ตารางที่ 29	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	72

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	5
ภาพที่ 2	แสดงกระบวนการรับรู้ของมนุษย์	11
ภาพที่ 3	แสดงแบบทดสอบการรับรู้	12



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการที่ดี เป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการ และทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนที่มีเป้าหมายที่จะให้นักศึกษาและอาจารย์ ได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะ ให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งใน การให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และในงานบริการลูกค้าที่หลาย ๆ ธุรกิจกำลังดำเนินการอยู่นั้น มักจะมีคำถามของผู้ประกอบการ หรือ ผู้จัดการว่าทำอย่างไรถึงจะทำให้องค์กรของเรา มีบริการที่ดี รวดเร็วและครบวงจร จนมีลูกค้าที่ ชมบอกรับปากต่อปากว่าให้มาที่เราลูกค้ามาแล้วรู้สึกประทับใจ จนทำให้เกิดแบรนด์ในการบริการ อันจะ ส่งผลต่อแบรนด์ขององค์กร แน่แน่นอนว่าทุก ๆ องค์กรต้องการให้เกิดภาพนี้ขึ้น วิธีการสร้างนั้นมีใช้สร้าง ได้เพียงไม่กี่เดือน แต่มันต้องสร้างกันหลายปี จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร หลายองค์กรก็มีวิธีที่ แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับลักษณะธุรกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ด้วย วิธีการสร้าง ระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One-Stop Service) นั้นเป็นวิธีหนึ่งที่สำคัญและสามารถ นำมาใช้ได้ โดยจะต้องมีการปรับปรุงปัจจัยสู่ความสำเร็จในสามปัจจัยหลัก (พิชญพร รุโจปการ, 2556) คือ 1) บุคลากรผู้ให้บริการ 2) สถานที่สิ่งแวดล้อม และ 3) กระบวนการให้บริการ ซึ่งการ บริการดังกล่าว จะส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ เพราะการรับรู้ (Perceptions) เป็นกระบวนการ ซึ่งเริ่มต้นจากการรับข้อมูลจากภายนอกของประสาทสัมผัสต่าง ๆ (Sensation) ข้อมูลจะถูกส่งไป แลกเปลี่ยนกับข้อมูลจากความทรงจำเดิมที่มี (Memory) จากนั้น จึงประมวลออกมาเป็นความเข้าใจ (Cognition) และส่งผลออกมาเป็นการตอบโต้ (Action) ในที่สุดข้อมูลที่ได้รับในแต่ละวันเป็นเพียง ส่วนหนึ่งของข้อมูลจำนวนมหาศาลที่มีอยู่รอบตัว เพราะในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ จะมีสิ่งเร้าจากภายนอกที่มี อิทธิพลต่อเรา และเราจะเลือกให้ความสนใจต่อสิ่งเร้าจากภายนอก ที่มีความสำคัญที่สุดในช่วงเวลา นั้นและจะเพิกเฉยต่อข้อมูลอื่น ๆ ที่เหลือ ปัจจุบันและต่อไปในอนาคตการแข่งขันด้านลูกค้าจะยิ่งทวี ความรุนแรงมากขึ้นเพราะความต้องการของลูกค้าแต่ละบุคคลนั้น มีความหลากหลายและ สลับซับซ้อนมากขึ้น หน่วยงานหลายแห่งแข่งขันกันโดยพัฒนาหน่วยงานในลักษณะที่เน้นลูกค้าเป็น สำคัญและมีเป้าหมายไปที่กลุ่มลูกค้าเดียวกัน ส่วนในสายตาลูกค้าผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของ

ทางหน่วยงานนั้นอาจไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ด้วยเหตุนี้ยุทธศาสตร์ของหน่วยงานส่วนมากจึงหันให้ความสำคัญกับการสร้างความโดดเด่นทางด้านคุณภาพบริการซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความได้เปรียบที่ยั่งยืนและยังเป็นการสร้างความแตกต่าง ในการแข่งขันของหน่วยงาน เนื่องจากงานบริการคือหัวใจสำคัญในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ เพื่อครองใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพบริการ จึงถือเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้สามารถยืนหยัดสู้กับคู่แข่งได้ เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่อยู่ในใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเป็นสถาบันการศึกษาที่มีการจัดบริการให้กับนักศึกษา บุคลากรจึงจำเป็นต้องมีการให้บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ดังนั้นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดบริการการศึกษารวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาจึงมีความสำคัญ โดยเฉพาะสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ที่มีหน้าที่ในการจัดบริการการศึกษา ตั้งแต่การรับเข้าศึกษา จัดตารางสอน ตารางสอบ การลงทะเบียนเรียน การจัดห้องเรียนห้องสอบ การประมวลผลการศึกษา การประกาศผลการศึกษา การแจ้งจบการศึกษา เป็นต้น โดยส่วนใหญ่ นักศึกษาจะคาดหวังจากการทำงานของบุคลากร สามารถจะช่วยเหลือและเป็นที่พึ่งที่ดีของนักศึกษาและการทำงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งนักศึกษายังมีความคาดหวังจากการได้รับบริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียน ซึ่งก็มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของงานทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ งานวิจัยของรติมา กานต์ ห้วยหงษ์ทอง, อองาม เปรมสุข และเพชรวิทย์ ดีใจ (2559) ที่พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ เอกสารคำร้องมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ทั้งนี้ควรมีอุปกรณ์สารสนเทศให้บริการอย่างเพียงพอ มีขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน นอกจากนี้การพัฒนาระบบทะเบียนออนไลน์ให้มีความสะดวก ความรวดเร็วในการเข้าสู่ระบบ การจัดหมวดหมู่ และข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป งานวิจัยของ มงคล มานพทวี และพระมหาฐิติพงษ์ วรทสสี (2561) ที่พบว่า บุคลากรของงานทะเบียนทุกคนมีจิตสำนึกที่ดีต่อพันธกิจในการให้บริการคือจะต้องให้บริการด้วยความมีมิตรไมตรีมีความเป็นกันเองมีความรักใคร่กลมเกลียวกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันและสิ่งทีบุคลากรทุกคนในงานทะเบียนและวัดผลจะต้องคำนึงถึงคือจะต้องพยายามทำให้นิสิตมีความพึงพอใจมากที่สุดหรือสามารถสนองตอบความต้องการของนิสิตมากที่สุด โดยยึดหลักการในการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็วถูกต้องเสมอภาคสนองตอบความต้องการและมีความพร้อมในการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ งานวิจัยของจิรวรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจนาภรณ์ระวี อนันต์อัครกุล (2562) ที่พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ โดยการจัดบุคลากรให้มีเพียงพอต่อให้บริการในเวลาปกติ และมีผู้รับบริการมาติดต่อเป็นจำนวนมาก 2) ด้านสถานที่สิ่งแวดลอม โดยการจัดสถานที่ให้บริการให้มีความเหมาะสม สะอาด เป็น

ระเบียบ อุปกรณ์ เครื่องมือ หยิบใช้ได้สะดวก และ 3) ด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีการแจ้ง ขั้นตอนและระยะเวลาที่ชัดเจน

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มุ่งเน้นในเรื่องของงานบริการเป็นหลัก เนื่องจากมีจำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี เป็นจำนวนมากส่งผลให้งานด้านบริการต่าง ๆ ของคณะมีเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน ดังนั้นงานด้านการให้บริการนักศึกษา เช่น งานทะเบียน จึงเป็นภาระหน้าที่ของบุคลากรที่จะต้องเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาในรายวิชาศึกษาทั่วไป ได้แก่ รายวิชาสาขาสังคมศาสตร์ รายวิชาสาขามนุษยศาสตร์ รายวิชาสาขาภาษาตะวันตก รายวิชาสาขาภาษาตะวันออก รายวิชาสาขาพลศึกษาและนันทนาการ รายวิชาบูรณาการ และหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต ได้แก่ สาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขาวิชาการจัดการโรงแรม สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและสาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการการบิน ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการศึกษารับรู้ของนักศึกษาและอาจารย์ต่อแนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีนี้จะเป็นประโยชน์ต่อคณะในการวางแผนการพัฒนาปรับปรุงคณะในด้านคุณภาพบริการได้อย่างชัดเจน เหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ สร้างความพึงพอใจสูงสุด และสร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการงานทะเบียนของคณะศิลปศาสตร์ให้สูงขึ้น โดยผู้วิจัยเลือกศึกษางานทะเบียนของคณะศิลปศาสตร์ เนื่องจากเป็นงานที่มีนักศึกษาต้องมาติดต่อใช้บริการและผลที่ได้จากการศึกษาสามารถชี้ให้เห็นข้อดีและข้อบกพร่องของการรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตลอดจนนำข้อมูลจากผลการวิจัย ไปเป็นแนวทางประกอบการวางแผน การดำเนินงาน สำหรับบุคลากรผู้ให้บริการงานทะเบียนและปรับปรุง แก้ไข พัฒนางานทะเบียนเพื่อให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษารับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดสมมติฐานศึกษาการรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้แนวปฏิบัติที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน
2. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

ขอบเขตของโครงการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ และนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยแบ่งเป็นอาจารย์ จำนวน 130 คน นักศึกษา จำนวน 2,154 คน รวมทั้งสิ้น 2,284 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ อาจารย์ และนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane 1973: 725-729) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตัวแปรที่ศึกษา

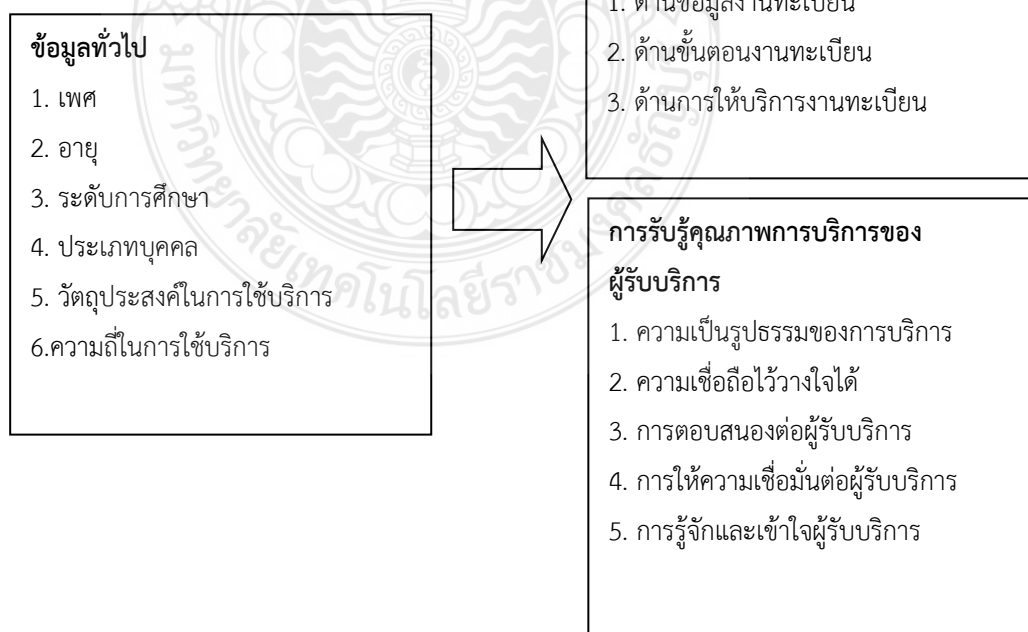
1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่
 - 1.1 สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่
 - 1.1.1 เพศ
 - 1.1.2 อายุ
 - 1.1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.1.4 ประเภทบุคคล

- 1.1.5 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ
- 1.1.6 ความถี่ในการใช้บริการ
- 2. ตัวแปรตาม (Independent Variables) คือ
 - 2.1 การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการ
 - 2.1.1 ด้านข้อมูลงานทะเบียน
 - 2.1.2 ด้านขั้นตอนงานทะเบียน
 - 2.1.3 ด้านการให้บริการงานทะเบียน
 - 2.2 การรับรู้คุณภาพการบริการ
 - 2.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
 - 2.2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
 - 2.2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
 - 2.2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ
 - 2.2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (independent variable)

ตัวแปรตาม (dependent variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

การรับรู้ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของนักศึกษาและอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ โดยมุ่งเน้นความประทับใจ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนตามมาตรฐานและเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เป็นไปตามการรับรู้ได้มากหรือน้อยเพียงใด โดยศึกษาตามแนวคิดของ Parasuraman, et al. (1990) ซึ่งเป็นการวัดคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกรับเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นได้ชัดเจนขึ้น

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้บริการจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดีใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

แนวทางปฏิบัติและการให้บริการต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการงานทะเบียน
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. แนวปฏิบัติด้านข้อมูลงานทะเบียน หมายถึง บุคลากรงานทะเบียนสามารถพิจารณาให้ข้อมูลที่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ
2. แนวปฏิบัติด้านขั้นตอนงานทะเบียน หมายถึง บุคลากรงานทะเบียนสามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และทันเวลาต่อการใช้งาน เป็นต้น
3. ด้านการให้บริการงานทะเบียน หมายถึง บุคลากรงานทะเบียนสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ และให้ความสนใจต่อผู้ที่มาใช้บริการ เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถนำผลการศึกษา เรื่องการศึกษาการรับรู้ของนักศึกษาและอาจารย์ต่อแนวทางปฏิบัติและการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นได้
2. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถนำผลการศึกษา เรื่องการศึกษาการรับรู้ของนักศึกษาและอาจารย์ต่อแนวทางปฏิบัติและการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นระบบและมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดคุณภาพในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการ แนวทางปฏิบัติและการให้บริการต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อมูล ทฤษฎี บทความ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์โดยกำหนดหัวข้อของการศึกษา ดังนี้

- 1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
- 2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติและการให้บริการ
- 4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ (Perceptions) เป็นกระบวนการซึ่งเริ่มต้นจากการรับข้อมูลจากภายนอกของประสาทสัมผัสต่าง ๆ (Sensation) ข้อมูลจะถูกส่งไปแลกเปลี่ยนกับข้อมูลจากความทรงจำเดิมที่มี (Memory) จากนั้น จึงประมวลออกมาเป็นความเข้าใจ (Cognition) และส่งผลออกมาเป็นการตอบโต้ (Action) ในที่สุด ข้อมูลที่ได้รับในแต่ละวันเป็นเพียงส่วนหนึ่งของข้อมูลจำนวนมหาศาลที่มีอยู่รอบตัว เพราะในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ จะมีสิ่งเร้าจากภายนอกที่มีอิทธิพลต่อเรา และเราจะเลือกให้ความสนใจต่อสิ่งเร้าจากภายนอก ที่มีความสำคัญที่สุดในช่วงเวลานั้นและจะเพิกเฉยต่อข้อมูลอื่น ๆ ที่เหลือ

การรับรู้ คือ บุคคลได้รับการตีความ กำหนดความหมายและสนองตอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งการรับรู้จะแยกออกได้เป็น 2 สิ่ง ดังนี้คือการรับรู้ซึ่งข้อมูล และการกำหนดความหมายข้อมูลให้เป็นสิ่งที่เข้าใจหรือเป็นข้อมูลข้อความถึงเข้าใจ การรับรู้ควรจะต้องมีการรู้ความหมายในข้อมูลหรือข้อความที่ส่งมาให้รู้เรื่องกัน มีความสนใจและมีความเชี่ยวชาญประสบการณ์ซึ่งจะทำให้ตีความหมายข้อมูลได้อย่างถูกต้อง (บรรยงค์ ไตจินดา, 2543)

ตามทฤษฎีของนักวิชาการด้านนิเทศศาสตร์นั้น การศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสาร ภายในบุคคลนั้นจะเน้นการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการจัดการข่าวสารข้อมูลที่มนุษย์ได้รับ เพื่อสร้างความหมายให้แก่ข่าวสารข้อมูลเหล่านั้น ซึ่งหมายถึง กระบวนการรับรู้ของมนุษย์ และแนวคิดเรื่องอัตมโนทัศน์หรือแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง (Beebe, Beebe, & Ivy, 2001; Berko, Wolvin, & Wolvin, 2004 อ้างถึงใน ภาภิตดี ขตรีสุกุล, 2551)

การรับรู้ (Perception) หมายถึง การที่มนุษย์นำข้อมูลที่ได้จากความรู้สึกสัมผัส (Sensation) ซึ่งเป็นข้อมูลดิบ (Raw Data) จากประสาทสัมผัสทั้ง 5 อันประกอบด้วย ตา หู จมูก ลิ้น และกายสัมผัสมาจำแนก แยกแยะ คัดเลือก วิเคราะห์ด้วยกระบวนการทำงานของสมอง แล้วแปลสิ่งที่ได้ออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายเพื่อนำไปใช้ในการเรียนรู้ต่อไป (แสงเดือน ทวีสิน, 2545)

แกมเบล และ แกมเบล (Gamble, & Gamble, 2005 อ้างถึงใน ภาคิตต์ ตรีสุกุล, 2551) อธิบายว่า การรับรู้หมายถึง กระบวนการในการให้ความสนใจและการเลือกรับ การรวบรวมและการจัดระบบ และการแปลความหมายหรือการสร้างความหมายให้แก่ข้อมูลที่ได้รับ เพื่อให้เข้าใจความหมายของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมรอบตัว

Schiffman and Kanuk (2010 อ้างถึงใน วุฒิ สุขเจริญ, 2555) ให้ความหมายว่า การรับรู้หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์แต่ละคนเลือกจัดระเบียบ และ แปลความหมายของสิ่งกระตุ้น ไปเป็นความหมายและเป็นภาพที่ติดอยู่หากจะให้ความหมาย อย่างง่าย การรับรู้คือ วิธีการที่เรามองโลกรอบตัว หากผู้บริโภคแต่ละคนได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้า เดียวกันในสภาพแวดล้อมเหมือนกัน จะเลือกสรร จัดการ และตีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับ ความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวัง

วรวิทย์ พัฒนาอิทธิกุล (2546) ได้ให้ความหมายการรับรู้ว่า “กระบวนการการตีความหมายที่ผ่านประสาทสัมผัสใดๆ โดยตรงของบุคคลที่จะทำให้เกิดการรับรู้ได้เข้าใจ”

ดวงกมล ทองอยู่ (2559) ได้ให้ความหมายการรับรู้ว่า “กระบวนการที่สิ่งมีชีวิตทำความเข้าใจกับสิ่งแวดล้อมโดยผ่านประสาทสัมผัส สิ่งแวดล้อมในที่นี้อาจจะเป็นบุคคลหรือวัตถุก็ได้”

สรุปความหมายได้ว่า กระบวนการที่สิ่งมีชีวิตทำความเข้าใจกับสิ่งแวดล้อมและตีความหมายออกมา โดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของบุคคลนั้น จนเกิดการรับรู้และความเข้าใจ การรับรู้จะเกิดขึ้นได้นั้นจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ข้อ (สุรพงษ์ ชูเดช, 2558) ดังนี้

1. การสัมผัส คือ การรับสัมผัสได้จาก 5 ทาง ประกอบด้วย ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง
2. ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้า คือ สิ่งเร้าที่มากกระตุ้น ซึ่งสิ่งเร้านี้แบ่งได้เป็น 2 ชนิด ประกอบด้วยสิ่งเร้าจากภายใน ได้แก่ ความหิว ความเครียด และฮอร์โมน และสิ่งเร้าจากภายนอก ได้แก่ แสง อุณหภูมิ น้ำ และการสัมผัส
3. การแปลความหมายจากการสัมผัส
4. การใช้ประสบการณ์เพื่อแปลความหมาย แต่ละคนอาจจะรับรู้ได้ต่างกันนั้น ซึ่งอาจเกิดจากกระบวนการเลือกสิ่งที่จะรับรู้ กระบวนการเลือกหลัก ๆ นั้นมี 3 กระบวนการ (วรวิทย์ พัฒนาอิทธิกุล, 2546; เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์, 2553) คือ

1. การเลือกสนใจ (Selective attention)
2. การเลือกที่จะบิดเบือน (Selective distortion)
3. การเลือกที่จะเก็บรักษา (Selective retention)

อย่างไรก็ตามหากบุคคลใดเลือกที่จะสนใจนั้น บุคคลนั้นอาจเกิดกระบวนการรับรู้ขึ้นหรือเรียกอีกอย่างว่า กระบวนการรับรู้ของผู้บริโภค (Consumer perceptual process) ซึ่งกระบวนการรับรู้จะเกิดขึ้นได้นั้นจะมีองค์ประกอบสำคัญ 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การเปิดรับตัวกระตุ้น การนำความรู้สึกที่ได้รับจากตัวกระตุ้นไปยังระบบสมองโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 ซึ่งเป็นการนำตัวกระตุ้นภายนอกไปสู่จิตใจ
2. การประมวลผลความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการรับรู้การจัดการรับข้อมูลที่บุคคลได้รับ โดยการประมวลผลนี้จะเป็นรูปแบบที่จะสื่อความหมายได้
3. ความเข้าใจที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ได้รับความรู้สึกที่ได้เริ่มมีการรับรู้แล้วว่าสิ่งที่เราได้สัมผัสนั้นเป็นอะไร

นอกจากนี้การรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ที่มาจากการจำและเข้าใจนั้นอาจจะมาจากประสบการณ์ ซึ่งการรับรู้สิ่งต่าง ๆ นั้นจะเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการปรับตัว เนื่องจากการปรับตัวจะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อเกิดการรับรู้และถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า (ฤทธิเดช สุดำและคณะ, 2557)

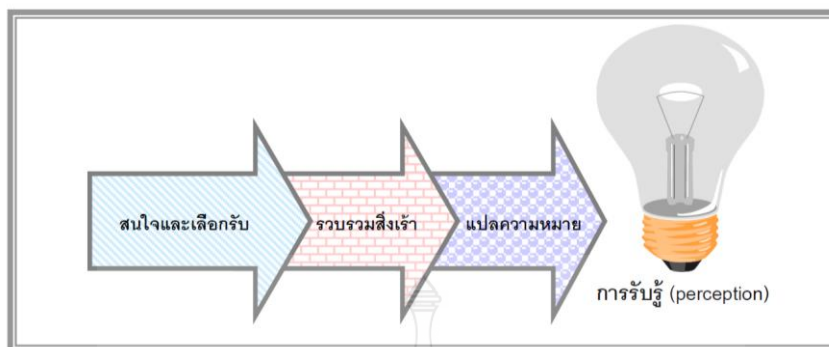
สรุปได้ว่า การที่บุคคลจะเกิดการรับรู้สิ่งใดนั้นจะเกิดกระบวนการเลือกก่อน หากบุคคลนั้นเลือกสนใจสิ่งนั้นก็เกิดกระบวนการต่อมาคือ กระบวนการรับรู้ โดยมีสิ่งกระตุ้นเป็นสื่อกลางและบุคคลเกิดการประมวลผลความรู้อาจที่รับรู้จนทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องนั้น

สำหรับการรู้ของบุคคลถือเป็นกระบวนการที่แต่ละคนเลือกจัดการและแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ ที่รับออกมา ซึ่งการรับรู้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งกระตุ้นภายนอกเท่านั้น เพราะอาจขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของบุคคลด้วยเช่นกัน

กระบวนการรับรู้

ในทฤษฎีของวิลเบอร์ แชมรมม์ ความหมาย เกิดจากการรับรู้ ซึ่งหมายถึงกระบวนการแปลความหมายของสิ่งที่พบหรือสิ่งที่เกิดขึ้น ในสภาพแวดล้อมรอบตัว (Schramm, 1960 อ้างถึงใน ภาภิติตรีสุกุล, 2551) กล่าวคือเมื่อมนุษย์ได้รับสิ่งเร้าหรือ ข้อมูลผ่านทางประสาทรับรู้ทั้งห้า ได้แก่ การเห็นด้วยตา การได้ยินด้วยหู การได้กลิ่นด้วยจมูก การรับรสด้วยลิ้น และการสัมผัสทางผิวหนังแล้ว สิ่งเร้าหรือข้อมูลเหล่านั้นจะถูกส่งผ่าน ไปยังสมองซึ่งจะทำหน้าที่รวบรวม และแปลความหมายของสิ่งเร้าหรือข้อมูลที่ได้รับ ด้วยกระบวนการที่รวดเร็วแล้วเกิดเป็นการรับรู้

จากคำอธิบายดังกล่าวข้างต้นนั้น สรุปได้ว่าการรับรู้เป็นกระบวนการ ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสัมพันธ์กันระหว่างสามกระบวนการย่อยทั้งสาม กระบวนการดังกล่าวข้างต้น (DeVito, 2000; Wood, 2000; Verderber, 2005, อ้างถึงใน ภาภิติตรีสุกุล, 2551) ดังปรากฏในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กระบวนการรับรู้ของมนุษย์

จากภาพดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ากระบวนการรับรู้ของมนุษย์เกิดขึ้นโดยผ่าน กระบวนการย่อยสามกระบวนการ ดังนี้

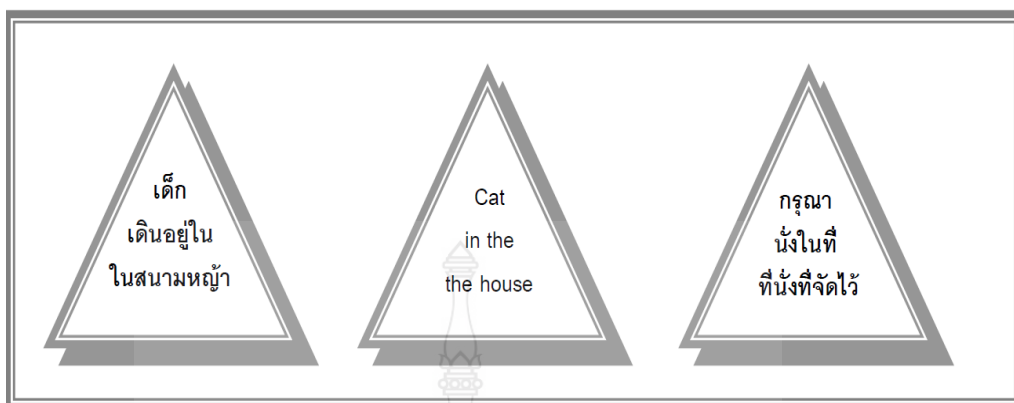
1. การให้ความสนใจและการเลือกรับสิ่งเร้า (Attention and selection) หมายถึง กระบวนการซึ่งประสาทรับรู้ของมนุษย์ถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าต่าง ๆ มากมายซึ่งเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมรอบตัว แต่เนื่องจากมนุษย์มีขีดจำกัดในการรับรู้จึงไม่สามารถรับรู้สิ่งเร้า ทั้งหมดที่ผ่านเข้ามาได้ (Tubbs, & Moss, 2000) ดังนั้นมนุษย์จึงต้องเลือกสิ่งที่รับรู้ (selective perception) โดย

1.1 การเลือกสิ่งที่ตนสนใจ (Selective attention) หมายถึง การเลือกรับรู้สิ่งที่สนใจเพื่อสนองความต้องการ 3 ประการ ได้แก่

1.1.1 การสนองความต้องการทั้งทางกายและทางจิตใจ (Biological and psychological needs) เช่น ในขณะที่เรากำลังจะไปซื้ออาหารในห้างสรรพสินค้าเพราะความหิว เราจะสนใจสินค้าที่รับประทานได้มากกว่าสินค้าประเภทอื่น

1.1.2 การสนองความสนใจของตน เช่น ในขณะที่เดินผ่านร้านจำหน่ายหนังสือ ซึ่งมีหนังสือหลายหลากประเภทวางอยู่บนแผงโดยไม่ได้ตั้งใจจะเข้าไป เลือกซื้อหนังสือ แต่เผชิญเห็นรูปรถยนต์ที่จอดอยู่บนปกนิตยสารฉบับหนึ่ง เราก็อาจจะเปลี่ยนใจเดินเข้าไปหยิบหนังสือเล่มนั้นและซื้อกลับไป

1.1.3 การสนองความมุ่งหวังหรือความคาดหวัง กล่าวคือ โดยปกติมนุษย์ จะเลือกรับข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับความมุ่งหวังหรือความคาดหวังของตนและจะละเลยข้อมูลข่าวสารที่รบกวนหรือทำลายความมุ่งหวังหรือความคาดหวังที่มี ลองอ่าน ข้อความในภาพที่ 3 แล้ว เขียนข้อความที่ท่านเห็นในกระดาษ หลังจากนั้นลองเปรียบเทียบข้อความที่ท่านเขียนกับข้อความ ที่ปรากฏในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แบบทดสอบการรับรู้

หากใครไม่เคยเห็นแบบทดสอบการรับรู้ที่ปรากฏในภาพที่ 2 มาก่อน ก็จะอ่านข้อความในรูปสามเหลี่ยมได้ว่า “เด็กเดินอยู่ในสนาม” “Cat in the house” และ “กรุณานั่งในที่นั่งที่จัดไว้” แต่เมื่อย้อนกลับไปอ่านข้อความในรูปสามเหลี่ยมทั้งสาม จะพบว่าข้อความที่ปรากฏในภาพและข้อความที่อ่านไม่ตรงกัน เนื่องจากมีคำซ้ำปรากฏอยู่ สาเหตุที่ไม่สังเกตเห็นคำซ้ำเหล่านั้นก็เนื่องจากไม่คาดหวังว่าจะมีคำซ้ำอยู่ในข้อความที่ปรากฏ และคิดว่าโดยปกติแล้วคงไม่มีใครเขียนข้อความที่มีคำ ซ้ำ ๆ เช่นนั้น

1.1.4 การเลือกที่จะเปิดรับ (Selective exposure) หมายถึง การเลือกที่จะเปิดใจหรือเปิดโอกาสในการรับข้อมูลข่าวสารหรือติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยปกติมนุษย์มักจะเลือกเปิดรับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งคิดว่าสอดคล้องและช่วยเสริมความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ การตัดสินใจ ฯลฯ และจะหลีกเลี่ยงการเปิดรับสิ่งที่ขัดแย้งกับความคิดเห็น และความสนใจของตน (Klapper, 1960) เพื่อสนองวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้แก่ตนได้ เช่น หลังจากที่ซื้อรถยนต์คันใหม่มาแล้ว ผู้ซื้อมักจะติดตามข่าวสารเกี่ยวกับรถรุ่นที่ซื้อมา หรืออาจจะพูดคุยกับบุคคลที่ใช้รถรุ่นเดียวกัน เพื่อเสริมความมั่นใจในการตัดสินใจซื้อรถคันดังกล่าว และจะหลีกเลี่ยงการรับข้อมูลใด ๆ ที่ขัดแย้งกับการตัดสินใจของตน

1.2 การรวบรวมและจัดระบบของสิ่งเร้า (Organization of stimuli) หมายถึง กระบวนการซึ่งสมองรวบรวมและจัดระบบของสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาทางประสาทรับรู้ทั้ง 5 ช่องทาง เพื่อให้เกิดเป็นความหมาย การรวบรวมและจัดระบบของสิ่งเร้าของสมองเกิดขึ้นโดยอาศัยหลักการสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1.2.1 การจัดกลุ่มการรับรู้ (Perceptual grouping) ด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

1.2.1.1 การทำให้ง่าย (Simplicity) หมายถึง การรวบรวมและจัดระบบของสิ่งเร้า หรือข้อมูลที่ยากและซับซ้อนให้ดูง่ายขึ้นและมีความหมายสำหรับเรา เพื่อให้เรารับรู้และเข้าใจสิ่งนั้นได้ง่ายขึ้น

1.2.1.2 การจัดรูปแบบ (Pattern) หรือการจัดกลุ่มสิ่งๆ ที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน (Similarity) หมายถึง การจัดสิ่งเร้าหรือข้อมูลที่จัดกระจายโดยอาศัยลักษณะที่เหมือนกัน หรือคล้ายคลึงกันเป็นเกณฑ์ในการจัดระบบ

1.2.1.3 ความใกล้ (Proximity) หมายถึง การจัดระบบของสิ่งเร้าหรือวัตถุโดยใช้ความใกล้ของสิ่งเร้าหรือวัตถุ ซึ่งได้แก่ ความใกล้ในเชิงสถานที่หรือที่ตั้ง ความใกล้เคียงในเรื่องของเวลา ลำดับที่ หรือลำดับของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นหลักในการจัดระบบ

1.2.1.4 การปิดหรือการเสริมช่องว่าง (Closure) หมายถึง การเติมหรือเสริมข้อมูลที่ขาดหายไปเพื่อให้ได้เกิดการรับรู้สิ่งเร้าหรือข้อมูลที่สมบูรณ์ และมีความหมาย

1.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างภาพและพื้น (Figure-ground relationship) คือ อีกวิธีหนึ่งในการจัดระบบสิ่งเร้าหรือข้อมูลนั้น ได้แก่ การแยกแยะระหว่างภาพ (figure) ซึ่งเป็นจุดเน้นหรือสิ่งที่เราให้ความสนใจ และพื้นหลัง (ground) ซึ่งหมายถึงพื้นหลัง หรือองค์ประกอบของสิ่งที่เราให้ความสนใจ (Pearson, & Nelson, 1997; Gamble, & Gamble, 2005)

1.2.3. การแปลความหมาย (Interpretation) หมายถึง การให้ความหมายแก่สิ่งเร้าหรือข้อมูลที่ได้รับ (Seiler, & Beall, 2002) กล่าวคือ หลังจากที่สมองเลือกรับและจัดระบบของสิ่งเร้าหรือข้อมูลที่ได้รับจากประสาทรับรู้แล้ว สมองจะแปลความหมายของสิ่งเร้าหรือข้อมูล โดยการสร้างหรือให้ความหมายแก่สิ่งเร้าหรือข้อมูลนั้น

2. การรับรู้และการสื่อสาร การรับรู้ถือเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเป็นองค์ประกอบสำคัญซึ่งคู่สื่อสารจำเป็นต้องศึกษาให้เข้าใจและเสริมสร้าง ให้เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพด้านการสื่อสารและประสิทธิผลในการสื่อสาร ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้และการสื่อสารมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ดังนี้

2.1 การรับรู้ช่วยให้มนุษย์ตระหนักถึงสิ่งแวดล้อม ช่วยมนุษย์ในการสร้างความหมายให้แก่สิ่งต่าง ๆ รอบตัว อีกทั้งช่วยให้มนุษย์รู้จักตนเองและบุคคลอื่น (Weaver II, 1996 อ้างถึงใน ภาทิณี ตรีสุกุล, 2551)

2.2 การรับรู้ของมนุษย์ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งเร้ารอบตัว (Morgan, & King, 1966; Morreale, Spitzberg, & Barge, 2001 อ้างถึงใน ภาทิณี ตรีสุกุล, 2551) เช่น ทักษะคิดและรูปแบบของปฏิสัมพันธ์หรือการแสดงพฤติกรรมการสื่อสารกับบุคคลอื่น เป็นต้น

2.3 การรับรู้ของมนุษย์มีความแตกต่างกัน เนื่องจากการแปลความหมายที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสถานการณ์ แต่ละสถานที่และเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ดังนั้นเมื่อเราเข้าใจ

สาเหตุของปรากฏการณ์ดังกล่าวจะช่วยให้เรายอมรับความคิดเห็นและมุมมองที่แตกต่างระหว่างเรา และคู่สื่อสารของเรา อีกทั้งช่วยให้เราสามารถวิเคราะห์สาเหตุของความแตกต่างได้ชัดเจนขึ้นเพื่อผล ในการสร้างอิทธิพลเหนือคู่สื่อสารของเราในด้านความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมซึ่งถือเป็นการ เสริมสร้างศักยภาพในการสื่อสารและการเพิ่มพูนความสัมพันธ์ระหว่างกันได้อีกด้วย

2.4 การรับรู้ของมนุษย์เกี่ยวกับตนเอง บุคคลอื่น และสังคมมีส่วนสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสาร กล่าวคือ การรับรู้หรือความเข้าใจที่บุคคลมีต่อตนเอง บุคคลอื่น และสังคม คือพื้นฐานสำคัญในการสื่อสารระหว่างบุคคล เนื่องจากรูปแบบ และวิธีการใน การสื่อสาร รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างคู่สื่อสารเป็นผลจากการรับรู้ที่เกิดขึ้นระหว่าง คู่สื่อสารนั่นเอง (Beebe, Beebe, & Ivy, 2001 อ้างถึงใน ภาภิตต์ ตรีสุกุล, 2551)

2.5 การรับรู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ในกระบวนการสื่อสาร อาทิ การรับรู้ ข้อมูลข่าวสารของผู้ส่งสารมีผลต่อการกำหนดเนื้อหาของสารที่ส่งไปยังผู้รับสาร การรับรู้ สภาพแวดล้อมของผู้ส่งสารส่งผลกระทบต่อรูปแบบหรือวิธีการในการส่งสาร การรับรู้ผู้รับสารมีผลต่อการ เรียบเรียงสาร หรือการสร้างสารให้เหมาะสมสอดคล้องกับผู้รับสาร นอกจากนี้ การรับรู้ปฏิกริยา ตอบสนองของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารยังมีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพของสารในการสร้างอิทธิพล เหนือผู้รับสาร (Verderber, & Verderber, 2001, อ้างถึงใน ภาภิตต์ ตรีสุกุล, 2551) ดังนั้น ความสามารถในการรับรู้ของมนุษย์จึงมีผลต่อศักยภาพในการสื่อสารและประสิทธิผลของการสื่อสาร

2.6 การรับรู้มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อบุคคลอื่นทั้งใน ด้านบวกและด้านลบ (Verderber, 2005 อ้างถึงใน ภาภิตต์ ตรีสุกุล, 2551) ทิศทางของทัศนคติที่ เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อรูปแบบและวิธีการสื่อสารของมนุษย์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการรับรู้

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2544) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ มีปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ความต้องการของมนุษย์ (Need) ของผู้รับรู้ ทำให้ผู้รับรู้ตีความสิ่งเร้าที่ส่งมาเป็นสิ่งที่ สมองความต้องการของตนเอง ความต้องการเป็นเหตุจูงใจให้เรารับรู้สิ่งที่ต้องการได้รวดเร็ว
2. ประสบการณ์ (Experiences) บุคคลทั่วไปมักจะตีความสิ่งที่ตนสัมผัสตามประสบการณ์ และภูมิหลังของแต่ละบุคคล
3. การเตรียมตัวไว้ก่อน (Preparatory Set) การที่คนเรามีประสบการณ์และเรียนรู้สิ่งใดมา ก่อนทำให้เราเตรียมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นเหมือนกับที่เราได้เรียนรู้มา
4. บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ เช่น คนที่มีบุคลิกภาพ ยึดมั่น ถิ่นมั่น จะรับรู้การเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้าได้ช้ากว่าผู้ที่มีบุคลิกยืดหยุ่น

5. ทักษะ (Attitude) ทักษะที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ถ้าคนเรามีทัศนคติที่ดีต่อใครการกระทำของบุคคลนั้นจะถูกรับรู้ในทางที่ดีอยู่เสมอ

6. ตำแหน่งทางสังคม (Social Position) และบทบาททำให้เรารับรู้สิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน

7. วัฒนธรรม (Culture) เป็นตัวการสำคัญที่ทำให้คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป

8. สภาพทางอารมณ์ (Emotion) สภาพทางอารมณ์ของผู้รับมีผลต่อการรับรู้ การรับรู้เป็นขั้นตอนแรกของการมีพฤติกรรมแต่อย่างไรก็ตามการรับรู้เป็นเพียงตัวแปรหนึ่งเท่านั้นในการเกิดพฤติกรรม ยังมีตัวแปร อื่นๆอีกมาก ที่มีส่วนให้เกิดพฤติกรรม เช่น ทัศนคติ บทบาท และความคาดหวัง ฯลฯ อย่างไรก็ตาม การรับรู้มีความสำคัญต่อพฤติกรรม ถ้าบุคคลรับรู้ถูกต้อง การแสดงพฤติกรรมก็จะเป็นอย่างหนึ่ง แต่ถ้าบุคคลรับรู้ไม่ถูกต้องจะทำให้แสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1990 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานและเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เป็นไปตามความคาดหวังได้มากหรือน้อยเพียงใด สิ่งที่พาราสุรามาน และคณะให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเพื่อมุ่งหาคำตอบ 3 ข้อคำถาม คือ คุณภาพการให้บริการคืออะไร อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพการบริการ และองค์การสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและจัดการให้เกิดคุณภาพการบริการได้อย่างไร

พาราสุรามาน และคณะ ร่วมทำการวิจัยด้วยการวิจัยสำรวจ (Exploratory Research) เกี่ยวกับคุณภาพการบริการใช้เวลาศึกษาวิจัยนาน 7 ปี (1983-1990) โดยแบ่งการวิจัยเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง นำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพการบริการ ต่อมาเป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ ใช้รูปแบบคุณภาพการบริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาทำการปรับปรุงด้วยวิธีการวิจัยได้เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) และปรับปรุงเกณฑ์ในการตัดสินคุณภาพการบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ระยะที่สามได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนระยะที่ 2 แต่ขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์กรต่าง ๆ มากขึ้นแล้วนำงานวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกันโดยการทำสัมมนาในกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้ให้บริการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหาร และท้ายสุดได้ทำการสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ระยะสุดท้ายเป็นการมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการโดยเฉพาะ

พาราสุรามาน และคณะ ได้มองกระบวนการสร้างคุณภาพการบริการทั้งระบบ สามารถวัดได้ 5 ด้าน คือ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นได้ชัดเจนขึ้น

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้บริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล มีกิริยา มารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

จากแนวคิดและกระบวนการศึกษาของพาราซูรามาน และคณะ ที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า พาราซูรามาน และคณะ ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการอย่างแท้จริง ครอบคลุมทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ แนวคิดของพาราซูรามาน และคณะเป็นที่ยอมรับ มีผู้นำไปใช้และกล่าวอ้างถึงและที่สำคัญนำไปใช้ได้จริงกับทุกธุรกิจ งานวิจัยนี้ผู้ศึกษาเลือกศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยใช้แนวคิดของพาราซูรามาน และคณะ 5 ด้าน ประกอบด้วยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)

กรอนรูส (Gronroos, 1982 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) สมิธและฮุสตัน (Smith & Houston, 1982 cited in Khantanapha, 2000) พาราซูรามาน, แซทแฮล์ม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (Perception-WHAT THEY GET)

ลิวอิส และบลูม (Lewis & Bloom, 1983 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่า เป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้า หรือผู้รับบริการว่า สอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนก ได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี้ (Crosby, 1982 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ “Service Quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย คุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Parasuraman et al., 1985; Fitzsimmons, 2000, Kotler & Anderson, 1987 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561)

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1985 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการ ในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

ตามแนวคิดของบัซเซล และเกลล์ (Buzzell & Gale, 1987 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภค ซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้ำ”

ชเมนเนอร์ (Schmenner, 1995 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

ในประเด็นเดียวกันนี้ เลฟล็อก (Lovelock, 1996 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้ำที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

ซีนอลดีน (Zineldin, 1996 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

วิเชอร์ และคอร์เนย์ (Wisher & Corney, 2001 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีแนวการศึกษาที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (Superiority of the Service)

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (2539) คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความ ต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับส่วนนั้น

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไป

ตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ

ในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer Value) (Cronin & Taylor, 1992; Oliver, 1993; Parasuraman et al., 1988 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคล มีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993)

ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด รัสท์ และซาร์ฮอริก (Rust & Zahorik, 1993 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการและองค์กรที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ บิทเนอร์ (Bitner, 1992 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกันและนัยยะที่สอง คุณภาพการให้บริการ พิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ

ส่วนแนวคิดที่สองวัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่เสนอโดยซีแอมล์, พาราซุรามาน และแบร์รีคำถามที่มักเกิดขึ้นต่อมาก็คือ เราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชน หรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ หรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการ จึงสามารถตอบได้ในเบื้องต้น คำตอบก็คือ เราจะวัดโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัด โดยเฉพาะในประเด็นความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์นั่นเอง เพียงแต่แนวคิดทฤษฎีและข้อสรุปทั่วไปจากการวิจัยเท่าที่ปรากฏ คุณจะรองรับและยอมรับวิธีการวัดคุณภาพการให้บริการในกรอบการมองเรื่องคุณภาพการให้บริการมากกว่ากรอบการมองด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน

ดังที่ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่อง ในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

กรอนรูส (Gronroos, 1982 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูสได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตาม หลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการและเวลาที่ให้บริการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

คำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของกรอนรูส (Gronroos, 1982 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) ตามที่ได้กล่าวมานั้น นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง ผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของกรอนรูส คือ ข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality: PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality: TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547)

ต่อมาในปี ค.ศ. 1990 กรอนรูส (Gronroos, 1982, อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) ได้ อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมดว่า เป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing Communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth Communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer Needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) ทศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของกรอนรูสดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำ

การประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวัง กับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ ว่าคุณภาพทั้งสองด้านนั้นสอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality: TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality: PSQ) นั่นเอง ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวัง จะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

ส่วนนักวิชาการอีกกลุ่มหนึ่งที่ได้ให้ความสนใจทำการศึกษาเครื่องมือ เพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ และได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายก็คือ พาราซูรามาน และคณะในผลงานการวิจัยเชิงสำรวจและบทความตีพิมพ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ผลงานเมื่อปี ค.ศ. 1985, 1988 และ 1990 ซึ่งได้ต่อยอดจากผลงานความคิดของกรอนรูส (Gronroos, 1982) และได้รับการพัฒนามาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการ

บัซเซลและเกลล์ (Buzze & Gale, 1985 อ้างถึงใน อนุวัฒน์ ศุภชติกุล, 2542) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการ จะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ตามลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคน ย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง
2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุดโดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ จึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม
3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนตัว การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคน เป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่คุณปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับการปลูกฝังจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ
4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งให้การนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมาดีมีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์การที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้าและบุคลากรขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรักษาความมั่นใจสัญญาว่าองค์กรจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขการปฏิบัติงานให้บริการ

นอกเหนือจากที่กล่าวไปแล้ว สตีฟ และค็อก (Steve & Cook, 1995 อ้างจาก ประจวบ ไชยอ้าย, 2561) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่าการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้ จากเกณฑ์ 9 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

นักวิชาการที่ได้กล่าวถึงหลักการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ เคอร์ซ และโคลว (Krutz & Clow, 1998 อ้างจาก ประจวบ ไชยอ้าย, 2561) ซึ่งได้เสนอหลักพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย 1) คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า 2) คุณภาพการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการ และจะประเมินจากกระบวนการที่บริการนั้นเกิดขึ้น และ 3) คุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่

สำคัญซึ่งผู้บริหาร ขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ให้ได้อย่างเด่นชัด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติและการให้บริการ

ในงานบริการลูกค้าที่หลาย ๆ ธุรกิจกำลังดำเนินการอยู่นั้น มักจะมีคำถามของผู้ประกอบการหรือผู้จัดการ ว่าทำอะไรถึงจะทำให้องค์การของเรา มีบริการที่ดี รวดเร็ว และครบวงจร จนมีลูกค้าที่ชมบอปากต่อปากว่าให้มาที่เราลูกค้ามาแล้วรู้สึกประทับใจ จนทำให้เกิดแบรนด์ในการบริการ อันจะส่งผลต่อแบรนด์ขององค์กรแน่นอนว่า ทุก ๆ องค์การต้องการให้เกิดภาพนี้ขึ้น วิธีการสร้างนั้นมีใช้สร้างได้เพียงไม่กี่เดือน แต่มันต้องสร้างกันหลายปี จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร หลายองค์กรก็มีวิธีที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับลักษณะธุรกิจค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ด้วย วิธีการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One-Stop-Service) นั้นเป็นวิธีหนึ่งที่สำคัญและสามารถนำมาใช้ได้ โดยจะต้องมีการปรับปรุงปัจจัยสู่ความสำเร็จในสามปัจจัยหลัก (พิชญพร รุโจปการ, 2556) คือ 1) บุคลากรผู้ให้บริการ 2) สถานที่สิ่งแวดล้อม และ3) กระบวนการให้บริการ

การให้บริการ

อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery) ให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังต่อไปนี้

แม็กซ์ เวเบอร์ (Weber Max 1996 อ้างถึงใน ญัฐพล ชวนสมสุข, 2553) นักวิชาการเยอรมันได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด ก็คือการให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Sine Ire Et Studio กล่าวคือ เป็นการให้บริการ ที่ปราศจากความเกลียดหรืออารมณ์ และไม่มี ความชอบพหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้ให้มุ่งเน้นปฏิบัติงาน โดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

Elihu Katz and Brenda Danet (1966 อ้างถึงใน ญัฐพล ชวนสมสุข, 2553) ให้ความเห็นว่า หลักการพื้นฐานของการให้บริการที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์การของรัฐและเอกชน มี 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้าและพนักงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้อง

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายถึง พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เช่น มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน

3. วางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้า โดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึกส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและมีพฤติกรรมที่ถูกต้อง ไม่แสดงออกว่ามีอารมณ์ ไม่ขู่ตักเตือน หรือหาสาเหตุที่ชวนทะเลาะวิวาทกับลูกค้า

จากการศึกษา แนวคิดและทฤษฎีการบริการ ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงองค์ประกอบของการบริการ ดังนี้ ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ผู้ให้บริการหรือพนักงาน ตัวสินค้าหรือบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดและทฤษฎีมาตั้งเป็นแนวคำถามของแบบสอบถามในการวิจัย เรื่องการรับรู้ภาพลักษณ์ของลูกค้าที่มีต่อทัศนคติในการใช้บริการสินค้าเชื่อเคหะ กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน สังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

มีผู้ให้ความหมายของ “การบริการ” หลายท่าน ดังนี้

เกศสินี กลั่นบุศย์ (2540) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะกำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการเช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ

วีรพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์ (2539) ได้ให้ความหมายของ การบริการ ว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดย/จากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

เลิฟล็อก และไรท์ (Lovelock & Wright, 2003) ได้ให้ความหมายของ การบริการ 2 อย่าง ดังนี้

1. บริการ เป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นจับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้

2. บริการ เป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่า และจัดหาคุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ให้คำนิยามว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลหรือวัตถุ อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึง การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2549) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการ ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตนแต่เป็นกระบวนการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือ ในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่าง หนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และ ความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไปมุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำ ให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้า นั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของ กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์ (2546) ในปัจจุบันการบริการเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันและ บุคคลได้จ่ายเงินเป็นจำนวนมากเพื่อการบริการ ประมาณได้ว่าค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและบริการ ทุกวันนี้ จะเป็นค่าบริการประมาณร้อยละ 45 และมีผู้ให้นิยามความหมายของการบริการไว้ดังนี้

จินตนา บุญงการ (2539) ได้ให้ความหมายของ การบริการ ว่าเป็นสิ่งจับต้องสัมผัสแต่ต้อง ได้ยากและเสื่อมสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะ ทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไป ยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งจับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลาสถานที่รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่ ใเอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้า หากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถ ถียดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษรทั้ง 7 นี้คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทําอย่างสมัครใจเต็มใจทําไมใช่ทํางานอย่างเสี้ยมไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักซ์ตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2541) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้าคอตเตอร์ (Kotler, 1997) ได้จำกัดความของการบริการไว้ดังต่อไปนี้ การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่าง เป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ ดังนั้นในการรักษาคุณภาพการบริการจึงจำเป็นต้องควบคุมในทุก ๆ หน่วยบริการ ให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือจะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอด จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทําขึ้นเพื่อเสนอขายและส่งเสริมผู้รับบริการ หรือเป็นกิจกรรมที่จัดทําขึ้นรวมกับการขายสินค้า เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน จับ สัมผัสแต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่นำมาซื้อขายกันได้

ความสำคัญของการบริการ

สมชาย กิจยรรยง (2536) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการเป็นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ในปัจจุบันนี้ การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนและในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับภายในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อหรือบริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า

อารยา นิราศภักย์ (2561) ได้สรุป ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนและวัดผล สามารถสรุปได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่า “บุคลิกภาพ” ที่ยอมรับโดยทั่วไป คือ ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลแสดงออกโดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนกำลังเผชิญอยู่และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร คลักฮอห์น (Kluckhohn) ได้กล่าวว่าบุคลิกภาพของมนุษย์ทั่วไปจะมีลักษณะร่วมที่เหมือนกันในฐานะเป็นมนุษย์และจะมีลักษณะส่วนหนึ่งที่คล้ายกับทุกคนในสังคมและวัฒนธรรมที่ตนเป็นสมาชิกแต่ขณะเดียวกันจะมีคุณสมบัติที่พิเศษเป็นเอกลักษณ์ไม่เหมือนใครเช่น คนไทยคนใดคนหนึ่งจะมีบุคลิกภาพส่วนตัวร่วมกับ “มนุษย์” โดยทั่วไป และจะมีบุคลิกภาพของตนโดยเฉพาะ ออลพอร์ต (Allport) ให้คำจำกัดความของคำว่า “บุคลิกภาพ” ว่าเป็นการจัดและรวบรวมเกี่ยวกับระบบทางร่างกายและจิตใจ (Psychophysical systems) ภายในตัวของแต่ละบุคคล และจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมออย่างส่งผลให้แต่ละคนมีการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมที่เป็นเอกลักษณ์ไม่ซ้ำแบบใคร ซึ่งสอดคล้องกับ Hartman ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นส่วนรวมทั้งหมดที่แสดงออกโดยกิริยา อาการ ความนึกคิด อารมณ์นิสัยใจคอ ความสนใจการติดต่อกับผู้อื่น ตลอดจนรูปร่างหน้าตาการแต่งกายและความสามารถในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ดังนั้น บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอย่างยิ่ง เพราะลักษณะของการบริการจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการและสิ่งที่สร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจในขั้นแรกของการบริการ คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีมีใบหน้ายิ้มแย้มเสมอพูดจาให้ชัดเจนไพเราะและแต่งกาย ให้เรียบร้อยสรุปได้ว่าลักษณะของบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทางความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท พูดจาสุภาพ ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัยและการแต่งกายที่เหมาะสม

2. ระบบบริการ หมายถึง กิจกรรม ขั้นตอนหรือกระบวนการในการดำเนินการของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการดำเนินการนั้น หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะอาดสบายความปลอดภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้ คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ (ศรีณย์ ทิพย์บำรุง, 2544) ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากสลับซับซ้อนให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป มีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ มีความเป็นธรรมเสมอภาคและเชื่อถือได้ โดยเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด (กุลธน ธนาพงศธร, 2536) สรุปได้ว่าลักษณะของการบริการ คือกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใด อย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อสรุปได้ว่าลักษณะของการบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นให้

ได้รับความสุขและความสะดวกสบายความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีเปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค จนเกิดความพึงพอใจจากผลของกระทำนั้น

3. สภาพแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งหมดที่อยู่ล้อมรอบบุคคลหรือกลุ่ม เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคมหรือวัฒนธรรม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลและความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ได้ทั้งสิ้น (ชุตินา มาลัย, 2538) ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต สามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้เป็นทั้งรูปธรรมและเป็นนามธรรม รวมถึงสภาพปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันต่อผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพล หรือผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงสิ่งต่างๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานหรือสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อาคารสถานที่บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น

4. คุณภาพการให้บริการ คือ สิ่งชี้วัดถึงระดับความสามารถในการให้บริการผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวมที่แสดงถึงกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) ได้เพิ่มความหมายของบริการไว้ว่า พฤติกรรมกิจกรรม หรือ การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำต่อบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) มีหลักการดังนี้คือ ผู้รับบริการสำคัญที่สุด เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการ โดยกำหนดให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้โดยเปิดโอกาสให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่าย กระชับในการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด นำมาซึ่งการแก้ไขปัญหาและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน พร้อมมองหาโอกาสพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

5. ระยะเวลาบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจและเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่ตรงเวลาแก่ผู้รับบริการ มีความสำคัญต่อความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ อย่างมาก

เพราะผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็วความสะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการด้วย (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์, 2554) เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับยุทธวิธีในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ดังนั้นการเข้าถึงการบริการได้สะดวก รวดเร็วในการเข้าใช้บริการระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากและไม่ควรซับซ้อนเกินไปผู้ใช้บริการ ใช้เวลารอคอยไม่นานเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับในการบริการเพราะสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้งสิ้น สรุปได้ว่า ระยะเวลาบริการ คือ ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพ คือ มีความตรงต่อเวลาระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม มีความรวดเร็วเข้าถึงบริการได้ง่ายและระเบียบขั้นตอนไม่มาก

6. ความสะดวกในการให้บริการ คือ การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่จะเน้น ความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานบริการสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการบริการดังกล่าว (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530 อ้างถึงใน วรรณวิมล จงจรวัยสกล, 2551) การสร้างความสะดวกในการให้บริการนั้นผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงการให้ความสะดวก ให้ความสบายใจ ให้ความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือ ให้เกียรติ ให้การต้อนรับ ให้ความเข้าใจ และให้ความเป็นธรรมต่อคุณภาพการให้บริการ (จิตติมา รักษานาค, 2547) ดังนั้น การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายในการให้บริการ การสร้างความพึงพอใจนั้นควรมีการบริหารจัดการสมัยใหม่ มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความชัดเจน และสะดวกสบาย เช่น การจัดให้มีที่นั่งรอ แผนผังจุดบริการ ลำดับขั้นตอน จัดวัสดุสำนักงาน ปากกา ดินสอไว้สำหรับกรอกคำร้องขอบริการ หมายเลขโทรศัพท์ คู่สายมากพอ ติดต่อทางอีเมลล์ เป็นต้น สรุปได้ว่า ความสะดวกในการให้บริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชมพูชุต ต้นพานิช และคณะ (2555) ได้พัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีวัตถุประสงค์คือ ศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการให้มี

ประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มตัวอย่างได้ตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการประเมินการให้บริการของผู้ใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนโดยภาพรวมการให้บริการอยู่ในระดับน้อย – ปานกลาง 2) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในทั้ง 7 ด้าน พบว่านักศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ มีรองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการด้านความสำเร็จ สมบูรณ์ของการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการกับ ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทุกปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ นักศึกษายังได้เสนอแนะให้หน่วยงานพัฒนาการ ให้บริการโดยภาพรวม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี

จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา (2557) ได้ศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพให้บริการ: กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ชั้นปีการศึกษาปีที่ 2 ภูมิลำเนาต่างจังหวัด มีผลการศึกษา 2.50-2.99 ศึกษาคณะนิติศาสตร์ ความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้ง ต่อเดือน มีความคาดหวังต่อการ ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริการ ส่วนความพึงพอใจ ของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอาคาร สถานที่ และนักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านผลการศึกษา และ คณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อ การให้บริการแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ภูมิลำเนา ผลการศึกษา และคณะที่ศึกษาแตกต่างกัน มี ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ความคาดหวัง ด้านบุคลากร และการบริการมี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ความพึงพอใจในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับ คุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่า ความคาดหวัง กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้าน อาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีแตกต่างกัน

สมชาย คิดประดับ, คุณวุฒิ คนฉลาด และเจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม (2557) ได้ศึกษาคุณภาพ ปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ เพื่อเปรียบเทียบ ปัญหา คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา และกลุ่ม สาขาวิชา และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ คือ บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา จากมหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งระดับปริญญาตรีและระดับ

บัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2552 จำนวน 376 คน ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของยามานะ เก็บตัวอย่างโดยวิธีสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติบัณฑิต กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพของงาน มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน และด้านสถานที่ ตามลำดับ ปัญหาของการบริการของงานทะเบียนและสถิติบัณฑิตกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพของงาน มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสถานที่ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน และด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับ บัณฑิตที่ศึกษากลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิสิตของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวม ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน และด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบัณฑิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิสิตของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ภาพรวมและด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

ลัดดา ยงยุทธ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่างนักเรียน/นักศึกษาที่มารับบริการงานทะเบียน จำนวน 250 คน ได้มาโดยการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูล 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ จุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ความพึงพอใจในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการบริหารดำเนินงาน รองลงมาคือด้านการดำเนินการ และด้านเทคโนโลยี ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านลักษณะการให้บริการ ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ (X1) ($r_1 = 0.242^{**}$) ระบบการบริการ (X2) ($r_2=0.139^{**}$) สภาพแวดล้อม (X3) ($r_3=0.163^{**}$) คุณภาพการให้บริการ (X4)($r_4 =0.176^{**}$) ระยะเวลาบริการ (X5) ($r_5=0.196^{**}$) และความสะดวกในการบริการ (X6) ($r_6 =0.196^{**}$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มี 1 ตัว คือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ (X1) ($\beta = 0.242$) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .367 โดยปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 5.90 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.619

อรอนงค์ คำคนชื่อ และมนตรี อนันต์รักษ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครพนม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามสถานภาพและเพศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และผู้ปกครองของนักศึกษาที่รับบริการงานทะเบียนและประมวลผล ในปีการศึกษา 2554 จำนวน 726 คน จำแนกเป็น คณาจารย์ จำนวน 33 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 23 คน นักศึกษา จำนวน 335 คน และผู้ปกครองของนักศึกษา จำนวน 335 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ร้อยละ สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.28-0.58 และค่าความเชื่อมั่น 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test (Independent Samples) และ F-test (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ตามลำดับ 2) ผู้ชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลสูงกว่าผู้หญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยผู้ปกครองของนักศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษา

รติมา กานต์ ห้วยหงษ์ทอง, อองาม เปรมสุข และเพยาร์ ดีใจ (2559) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการลงทะเบียนไม่ทันตามปฏิทินการศึกษาช่วงเวลาการลงทะเบียนของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด โดยศึกษาข้อมูลทั่วไป สาเหตุที่ทำให้นักศึกษาลงทะเบียนออนไลน์ไม่ทันตามช่วงเวลา ความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา ประชากรในทางการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2558 จำนวน 472 คน วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา ผลการวิเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการให้บริการงานทะเบียน ได้รับ ความพึงพอใจในระดับมาก ในทุกประเด็นโดยรวม โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก ด้านการตอบสนอง ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจและแม่นยำในระเบียบกฎเกณฑ์เป็นอย่างดี ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ เอกสารคำร้องมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ทั้งนี้ควรมีอุปกรณ์สารสนเทศให้บริการอย่างเพียงพอ มีขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน นอกจากนี้การพัฒนาระบบทะเบียนออนไลน์ให้มีความสะดวก ความรวดเร็วในการเข้าสู่ระบบ การจัดหมวดหมู่ และข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สรุคชัย กิตยานันท์ และคณะ (2560) คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 2) ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผู้วิจัยเก็บข้อมูลวิธีการสุ่มโดยบังเอิญ ได้ตัวอย่างจำนวน 278 ชุดโดยใช้หลักเกณฑ์ของการวิจัยเชิงปริมาณ กำหนดตัวแปรด้วยวิธีเชิงนิรนัย ในการนำแนวคิดจากทฤษฎีต่าง ๆ มาสร้างสมมติฐาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ระดับ มีค่าระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทิสูจน์ตัวแปรเชิงสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และศึกษาคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยอาศัยสถิติการวิเคราะห์ค่าที และค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความหน้าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านรูปธรรมของการบริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ปัจจัย

ส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สาขาวิชา ชั้นปีการศึกษา การขอรับบริการ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

สุรียพร พลเรืองทอง และอรนุช ศรีสะอาด (2560) ได้พัฒนางานทะเบียนและประมวลผล สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม : โดยการประเมินเสริมพลัง การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาปัญหาทางงานทะเบียนและประมวลผล 2) เพื่อพัฒนางานทะเบียนและประมวลผล โดยใช้การประเมินเสริมพลัง 3) เพื่อเปรียบเทียบผลการพัฒนางานทะเบียนและประมวลผล ของบุคลากรก่อนและหลังการประเมินเสริมพลัง 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม กลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยเลือกสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคามเป็นกรณีศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการพัฒนางานทะเบียนและประมวลผล แบบสังเกตการประชุมเชิงปฏิบัติการ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง แบบสอบถามความพึงพอใจ ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.88 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Wilcoxon Signed Ranks Test ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1. ผลการสัมภาษณ์ปัญหา การพัฒนางานทะเบียนและประมวลผล สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม จากการสัมภาษณ์ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน พบปัญหาสรุปได้ดังนี้คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนางานทะเบียนและประมวลผลขาดความรู้ ความเข้าใจในระบบการลงทะเบียนผ่านระบบ E-education และการประเมินผลการศึกษาผ่านระบบ E-education 2. การพัฒนางานทะเบียนและประมวลผลสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม โดยใช้การประเมินเสริมพลัง จากกิจกรรมที่ 1 ระบบการลงทะเบียนและกิจกรรมที่ 2 ระบบการประเมินผลการศึกษา ด้วยการระดมความคิดและการประชุมปฏิบัติการเสริมพลัง สูงกว่าก่อนการใช้การประเมินเสริมพลังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานของงานทะเบียนและประมวลผลสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม ในแต่ละขอบข่ายของงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ประวร ไชยอ้าย (2561) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพ การให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง และคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ประชากรวิจัย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ Pair Sample t-test ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการตาม

ความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับ ค่อนข้างดี ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านบริการและอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคุณภาพการให้บริการ ตามความคาดหวัง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและ คุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในด้านบริการและอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และ ในภาพรวมมีความแตกต่างกัน ส่วนคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพ การให้บริการตามการรับรู้ในด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ไม่แตกต่างกัน และผลการศึกษา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการ ทั้งระบบให้เร็วขึ้น หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ควรเพิ่มสถานที่ตรวจ ขยายสถานที่ หรือสร้างใหม่ให้เพียงพอในการให้บริการ

มงคล มานพทวี และพระมหาฐิติพงษ์ วรทสสี (2561) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในเขตภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ ในด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่าโดยรวมระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี เนื่องจากในอดีตการจัดทำใบรับรองหรือใบรายงานผลการศึกษาต้องใช้บุคลากรในหน่วยงานจัดพิมพ์ใบรับรองหรือใบรายงานผลการศึกษาความถูกต้องและความผิดพลาดอาจเกิดขึ้นได้และระยะเวลาในการจัดทำใช้เวลาอย่างน้อย3 วันหรือ1 สัปดาห์ ปัจจุบันได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้โดยมีระบบทะเบียนนักศึกษาคือสามารถเอาข้อมูลทะเบียนประวัติที่ป้อนไว้โดยกำหนดรูปแบบต่างๆแล้วนำมาใช้เช่นโปรแกรมทำใบรับรองและใบรายงานผลการศึกษาซึ่งทำให้สะดวกและรวดเร็วโดยสามารถลดระยะเวลาการจัดทำและลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นลงได้ ในด้านสถานที่พบว่าโดยรวมระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีเนื่องจากปัจจุบันงานทะเบียนและสถิตินิสิตได้พัฒนาระบบงานทะเบียนนักศึกษาที่มีการลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ตนิสิตสามารถเข้าระบบทะเบียนได้ที่บ้านหรือตามที่ต่างๆจึงทำให้นิสิตส่วนมากไม่มาติดต่อที่งานทะเบียนโดยตรงจึงทำให้สถานที่ที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการนิสิต และงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือได้เข้าร่วมกิจกรรม5 ส. จึงทำให้สถานที่ที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ ในด้านบุคลากรที่ให้บริการพบว่าโดยรวมระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อยเจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนโยนยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองเต็มใจและยินดีให้บริการทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรของงานทะเบียนทุกคนมีจิตสำนึกที่ดีต่อพันธกิจในการให้บริการคือจะต้องให้บริการด้วยความมีมิตรไมตรีมีความเป็นกันเองมีความรักใคร่กลมเกลียวกันช่วยเหลือซึ่งกันและกันและสิ่งทีบุคลากรทุกคนในงานทะเบียนและวัดผลจะต้องคำนึงถึงคือจะต้องพยายามทำให้นิสิต

มีความพึงพอใจมากที่สุดหรือสามารถสนองต่อความต้องการของนิสิตมากที่สุดโดยยึดหลักการในการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็วถูกต้องเสมอภาคสนองต่อความต้องการและมีความพร้อมในการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ

จิรวรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ต่อการรับรู้คุณภาพบริการ 2. ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษาต่อคุณภาพบริการ 3. ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต สู่ความเป็นเลิศ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 284 คน ชั้นปีที่กำลังศึกษา ชั้นปีที่ 4 คณะที่กำลังศึกษา โรงเรียนการท่องเที่ยวและบริการ และความถี่ในการใช้บริการ น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน การรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษา เมื่อจำแนกตามเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา และความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน คณะที่กำลังศึกษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ คณะที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ไม่แตกต่างกัน แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ โดยการจัดบุคลากรให้มีเพียงพอต่อให้บริการในเวลาปกติ และมีผู้รับบริการมาติดต่อเป็นจำนวนมาก 2) ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม โดยการจัดสถานที่ให้บริการให้มีความเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบ อุปกรณ์เครื่องมือ หยิบใช้ได้สะดวก และ 3) ด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีการแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ชัดเจน

เนตรนภา แสงเชื้อพ้อ, พัชรินทร์ ไชยรงค์, และนาวิ อุดร (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียนคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ผลการวิจัย พบว่า 1) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยี

อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนมโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.66, S.D. = .74) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.93, S.D. = .68) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 3.91, S.D. = .67) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย = 3.90, S.D. = 1.06) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย = 2.96, S.D. = .55) อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ซึ่งความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ไม่สอดคล้องกับทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ กล่าวคือ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม อยู่ในระดับพึงพอใจมากยกเว้นด้านบุคลากร อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และใช้รูปแบบการสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเชิงเอกสาร (documentary research) และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาเข้ารับบริการจากงานทะเบียนนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ ผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดเนื้อหาสำคัญของระเบียบวิธีวิจัยเป็นหัวข้อ ดังนี้

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 +/- 5% และสัมประสิทธิ์ความผันแปรเท่ากับ 0.05 จากประชากรทั้งสิ้น 2,284 คน จะได้กลุ่มตัวอย่าง 340 คน โดยมีรายละเอียดการคำนวณขนาดตัวอย่างวิธีการของยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

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

โดย n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e คือ ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดเท่ากับ 0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{2284}{1 + 2284(0.05)^2} \\ &= 340 \end{aligned}$$

การใช้ขนาดตัวอย่าง อย่างน้อย 340 คนจึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 340 ตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ มีหลักในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อมาเป็นตัวแทนในการศึกษา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จากประชากรที่เป็นนักศึกษาทุกระดับชั้นปีตามหลักสูตรมี 4 สาขาวิชา และจำนวนอาจารย์ของคณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อหากกลุ่มตัวอย่าง ดังตาราง

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

อาจารย์/นักศึกษสาขาวิชา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
อาจารย์คณะศิลปศาสตร์	130	23
นักศึกษสาขาการท่องเที่ยว	834	146
นักศึกษสาขาการจัดการการโรงแรม	524	92
นักศึกษสาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	691	121
นักศึกษสาขาอุตสาหกรรมบริการการบิน	105	18
รวม	2,284	400

ขั้นที่ 2 เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูลคณะฯ ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ตามจำนวนที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือเพื่อจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการวิจัย โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ทำการทบทวนวัตถุประสงค์และตัวแปรที่จะใช้ในการศึกษาวิจัย
2. ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. นำผลที่ได้จากการศึกษาตามข้อ 1 และข้อ 2 มาจัดทำแบบสอบถาม โดยได้ทำการออกแบบแบบสอบถาม 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 โดยกำหนดการให้คะแนนระดับการวัด ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5 หมายถึง	มากที่สุด
4 หมายถึง	มาก
3 หมายถึง	ปานกลาง
2 หมายถึง	น้อย
1 หมายถึง	น้อยที่สุด

เกณฑ์การวัดระดับตัวแปร โดยผู้วิจัยกำหนดการแปลความหมายของผลคะแนน ดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในระดับมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในระดับน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

4. นำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้น เข้าพบที่ปรึกษาโครงการเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และครอบคลุมเนื้อหาที่ทำการวิจัย แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ได้รับคำแนะนำ

5. ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของที่ปรึกษาโครงการ

6. นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ราย เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และนำผลที่ได้เข้าปรึกษากับที่ปรึกษาโครงการ

7. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ ด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความเชื่อมั่น (Reliability) และนำเสนอให้ที่ปรึกษาพิจารณาและอนุมัติก่อนแจกแบบสอบถาม

8. ดำเนินการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง

การตรวจสอบเครื่องมือ

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 ดังนี้

- + 1 หมายความว่า มั่นใจว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้อง
- 0 หมายความว่า ไม่มั่นใจว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้อง
- 1 หมายความว่า มั่นใจว่าแบบสอบถามไม่มีความสอดคล้อง

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 ประคอง กรรณสูต, 2528) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right)$$

เมื่อ	α	คือ	ค่าความเที่ยง
	n	คือ	จำนวนข้อ
	S_i^2	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S_x^2	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการลงรหัส และคำนวณหาค่า Alpha ด้วยคำสั่งในคอมพิวเตอร์ หากมีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ ซึ่งผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.983 และหากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใด ผู้วิจัยจะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่มารับบริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามและทำการประมวลผลในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ

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

- ค่าเอฟ เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis Of Variance: F-test) การเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบกับการรับรู้แนวปฏิบัติ และการรับรู้คุณภาพบริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

3. สำหรับข้อความแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรค และข้อเสนอแนะของการปฏิบัติงานทะเบียน ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการพรรณนาบรรยายสรุปเป็นประเด็นใช้ทฤษฎีและประสบการณ์ในการวิเคราะห์



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง “การรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” ผู้ศึกษาวิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคคล วัตถุประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียนที่ท่านใช้บริการครั้งล่าสุด และความถี่ในการใช้บริการ ดังตารางที่ 2-7

ตารางที่ 2 เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	91	22.75
หญิง	309	77.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 77.25 และเพศชาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15-24 ปี	377	94.25
25-34 ปี	5	1.25
35-44 ปี	11	2.75
45-54 ปี	6	1.50
55 ปีขึ้นไป	1	0.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 15-24 ปี จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 94.25 รองลงมา มีอายุ 35-44 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 อายุ 45-54 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 อายุ 25-34 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และมีอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี	377	94.25
ปริญญาโท	19	4.75
ปริญญาเอก	4	1.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 94.25 รองลงมา ระดับปริญญาโท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ประเภทบุคคล

ประเภทบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	3	0.75
พนักงานมหาวิทยาลัย	14	3.50
ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว	6	1.50
นักศึกษา	377	94.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 94.25 รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และข้าราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียนที่ใช้บริการครั้งล่าสุด

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
การลงทะเบียนเรียน	109	27.25
การลงทะเบียนเรียนล่าช้า	11	2.75
การลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-ถอนรายวิชาเรียน	28	7.00
การชำระค่าเทอม/การขอผ่อนผันชำระค่าเทอม	75	18.75
การถูกถอนชื่อ/พ้นสภาพการเป็นนักศึกษา/ขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษา	4	1.00
การขอรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา/ขอลาพักการศึกษา/ขอลาออก	4	1.00
การขอเปิด-ปิดรายวิชา/ขอเพิ่มกลุ่มเรียน	4	1.00
ตารางเรียน/ตารางสอน/ห้องเรียน	75	18.75
ตารางสอบ/การคุมสอบ/ห้องสอบ	32	8.00
การขอทราบค่าระดับคะแนน(เกรด)/ขอแก้ไขค่าระดับคะแนน(เกรด)	6	1.50
การขอสำเร็จการศึกษาและขอขึ้นทะเบียนบัณฑิต	11	2.75
การขอเอกสารทางการศึกษา(ใบรับรองการเป็นนักศึกษา/ใบแสดงผลการศึกษา)	14	3.50
การแจ้งเปลี่ยนชื่อ-สกุล, ที่อยู่ ฯลฯ ในระบบทะเบียนนักศึกษา	6	1.50
การขอย้ายกลุ่ม/ย้ายสาขา/ย้ายคณะฯ/ย้ายมหาวิทยาลัย	5	1.25
อื่นๆ	16	4.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการลงทะเบียนเรียนจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 รองลงมาเป็นการชำระค่าเทอม/การขอผ่อนผันชำระค่าเทอม ตารางเรียน/ ตารางสอน/ห้องเรียน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ตารางสอบ/การคุมสอบ/ห้องสอบ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 การลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-ถอนรายวิชาเรียน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 อื่นๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 การขอเอกสารทางการศึกษา (ใบรับรองการเป็นนักศึกษา/ใบแสดงผลการศึกษา) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 การลงทะเบียนเรียนล่าช้า การขอสำเร็จการศึกษาและขอขึ้นทะเบียนบัณฑิต จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 การขอทราบค่าระดับคะแนน(เกรด)/ขอแก้ไขค่าระดับคะแนน(เกรด) การแจ้งเปลี่ยนชื่อ-สกุล, ที่อยู่ ฯลฯ ในระบบทะเบียนนักศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 การขอย้ายกลุ่ม/ย้าย สาขา/ย้ายคณะฯ/ย้ายมหาวิทยาลัย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และการถูกถอนชื่อ/พ้นสภาพ การเป็นนักศึกษา/ขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษา การขอรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา/ขอลาพัก การศึกษา/ขอลาออก การขอเปิด-ปิดรายวิชา/ขอเพิ่มกลุ่มเรียน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	8	2.00
1-2 ครั้ง/สัปดาห์	74	18.50
3-4 ครั้ง/สัปดาห์	37	9.25
1 ครั้ง/เดือน	94	23.50
2-3 ครั้ง/เดือน	159	39.75
อื่นๆ	28	7.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 2-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมาเป็น 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 อื่นๆ 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และทุกวัน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ดังตารางที่ 8-11

ตารางที่ 8 การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในภาพรวม

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	

จากตารางที่ 8 พบว่า การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลงานทะเบียน ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาด้านการให้บริการงานทะเบียน ($\bar{X} = 3.65$) และด้านขั้นตอนงานทะเบียน ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านข้อมูลงานทะเบียน

ด้านข้อมูลงานทะเบียน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD.	ระดับ	อันดับ
1. ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับข้อมูลกำหนดการการศึกษา จากปฏิทินการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เจ้าหน้าที่ได้มีการประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ	3.65	0.90	มาก	3
2. ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการขอข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน	3.68	0.94	มาก	2
3. ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการทำคำร้องต่างๆ เช่น การขอลงทะเบียน / การเพิ่ม/ถอนรายวิชา การผ่อนผันค่าเทอม การขอเลื่อน/ขออนุญาตสอบ, วิชาสอบตรงกัน การขอสำเร็จการศึกษา เป็นต้น	3.60	0.95	มาก	5
4. ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการติดต่อขอทราบค่าธรรมเนียม (เกรด) การขอแก้ไขค่าธรรมเนียม (เกรด) การขอเอกสารทางการศึกษาใบรับรองการเป็นนักศึกษา/ใบแสดงผลการศึกษา/ใบรับรองเรียนครบตามหลักสูตร)	3.61	0.94	มาก	4
5. ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับสถานภาพการเป็นนักศึกษา การถูกถอนชื่อ/การพ้นสภาพ/การขอคืนสภาพ/การรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา การลาพักการศึกษา	3.54	0.99	มาก	6
6. ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับข้อมูลตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ ในการเข้าใช้ระบบทะเบียนนักศึกษา	3.96	0.95	มาก	1
ภาพรวม	3.67	0.82	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่า การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านข้อมูลงานทะเบียน มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ใน

ระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับข้อมูลตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ ในการเข้าใช้ระบบทะเบียนนักศึกษา ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมา ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการขอข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน ($\bar{X} = 3.68$) ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับข้อมูลกำหนดการการศึกษา จากปฏิทินการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เจ้าหน้าที่ได้มีการประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.65$) ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการติดต่อขอทราบค่าระดับคะแนน(เกรด)การขอแก้ไขค่าระดับคะแนน(เกรด) การขอเอกสารทางการศึกษา (ใบรับรองการเป็นนักศึกษา/ใบแสดงผลการศึกษา/ใบรับรองเรียนครบตามหลักสูตร) ($\bar{X} = 3.61$) ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการทำคำร้องต่างๆ เช่น การขอลงทะเบียน /การเพิ่ม/ถอนรายวิชา การผ่อนผันค่าเทอม การขอเลื่อน/ขออนุญาตสอบ,วิชาสอบตรงกัน การขอสำเร็จการศึกษา เป็นต้น ($\bar{X} = 3.60$) และท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับสถานภาพการเป็นนักศึกษา การถูกถอนชื่อ/การพ้นสภาพ/การขอคืนสภาพ/การรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา การลาพักการศึกษา ($\bar{X} = 3.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านขั้นตอนงานทะเบียน

ด้านขั้นตอนงานทะเบียน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD.	ระดับ	อันดับ
1. ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการลงทะเบียนเรียน	3.79	1.00	มาก	1
2. ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการขอลงทะเบียน /การเพิ่ม/ถอนรายวิชา การผ่อนผันค่าเทอม การขอเลื่อน/ขออนุญาตสอบ,วิชาสอบตรงกัน เป็นต้น	3.65	1.01	มาก	2
3. ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่องสถานภาพการเป็นนักศึกษา การถูกถอนชื่อ/การพ้นสภาพ/การขอคืนสภาพ/การรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา การลาพักการศึกษา	3.51	1.05	มาก	5
4. ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการขอทราบค่าระดับคะแนน(เกรด) การขอแก้ไขค่าระดับคะแนน(เกรด)	3.62	0.99	มาก	3

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ด้านขั้นตอนงานทะเบียน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD.	ระดับ	อันดับ
5. ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่องการขอสำเร็จการศึกษาและขึ้นทะเบียนบัณฑิต	3.45	1.03	มาก	6
6. ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่องการขอเอกสารทางการศึกษา(ใบรับรองการเป็นนักศึกษา/ใบแสดงผลการศึกษา/ใบรับรองเรียนครบตามหลักสูตร)	3.59	1.01	มาก	4
ภาพรวม	3.60	0.91	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่า การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านขั้นตอนงานทะเบียน มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการลงทะเบียนเรียน ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมา ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการขอลงทะเบียน /การเพิ่ม/ถอนรายวิชา การผ่อนผันค่าเทอม การขอลื่อน/ขออนุญาตสอบ, วิชาสอบตรงกัน เป็นต้น ($\bar{X} = 3.65$) ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการขอทราบค่าระดับคะแนน(เกรด) การขอแก้ไขค่าระดับคะแนน(เกรด) ($\bar{X} = 3.62$) ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่องการขอเอกสารทางการศึกษา(ใบรับรองการเป็นนักศึกษา/ใบแสดงผลการศึกษา/ใบรับรองเรียนครบตามหลักสูตร) ($\bar{X} = 3.59$) ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่องสถานภาพการเป็นนักศึกษา การถูกถอนชื่อ/การพ้นสภาพ/การขอคืนสภาพ/การรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา การลาพักการศึกษา ($\bar{X} = 3.51$) และท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่องการขอสำเร็จการศึกษาและขึ้นทะเบียนบัณฑิต ($\bar{X} = 3.45$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการให้บริการงานทะเบียน

ด้านการให้บริการงานทะเบียน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD.	ระดับ	อันดับ
1. ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในเรื่องของระยะเวลาการให้บริการของงานทะเบียน ตามปฏิทินการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	3.64	0.99	มาก	4
2. ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการในการให้บริการของงานทะเบียน ตามหลักสูตร คู่มือ ข้อบังคับระเบียบ ประกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	3.61	0.98	มาก	5
3. ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการขอข้อมูล การติดตาม การตรวจสอบได้จากช่องทางต่างๆ ในการติดต่อประสานงานกับงานทะเบียน เช่น สถานที่ให้บริการ เว็บไซต์ ไลน์ เป็นต้น	3.68	0.96	มาก	1
4. ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการจากงานทะเบียน เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	3.68	0.97	มาก	2
5. ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการใช้บริการงานทะเบียนจากการประชาสัมพันธ์ของงานทะเบียนคณะ และเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	3.66	0.95	มาก	3
ภาพรวม	3.64	0.84	มาก	

จากตารางที่ 11 การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการงานทะเบียน มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการขอข้อมูล การติดตาม การตรวจสอบได้จากช่องทางต่างๆ ในการติดต่อประสานงานกับงานทะเบียน เช่น สถานที่ให้บริการ เว็บไซต์ ไลน์ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมาท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการจาก

งานทะเบียน เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ($\bar{X} = 3.68$) ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการใช้ บริการงานทะเบียนจากการประชาสัมพันธ์ของงานทะเบียนคณะ และเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ($\bar{X} = 3.66$) ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในเรื่องของ ระยะเวลาการให้บริการของงานทะเบียน ตามปฏิทินการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ($\bar{X} = 3.64$) และท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับรูปแบบ และวิธีการในการให้บริการของงานทะเบียน ตามหลักสูตร คู่มือ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ($\bar{X} = 3.61$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะ ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของ งานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ การรับรู้ คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการงานทะเบียน ดังตารางที่ 12-17

ตารางที่ 12 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในภาพรวม

การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน	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	

จากตารางที่ 12 พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการงานทะเบียน ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมาด้านการ รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.68$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.67$) ด้านการให้ ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.65$) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านความเป็น
รูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD.	ระดับ	อันดับ
1.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านทำเลที่ตั้งสำนักงาน	3.78	0.91	มาก	1
2.สถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการติดต่อ	3.68	0.95	มาก	2
3.มีการจัดสถานที่แจ้งข่าวสาร ข้อมูลการเรียนรู้ การสอน และ การบริการต่างๆตลอดเวลา	3.62	0.96	มาก	7
4.มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการขอรับ บริการไว้ชัดเจน	3.65	0.96	มาก	4
5.มีระบบการให้บริการครบถ้วนทุกความต้องการ	3.67	0.97	มาก	3
6.เจ้าหน้าที่มีความสนใจ และเต็มใจในการให้บริการ	3.63	1.06	มาก	6
7.เจ้าหน้าที่มีการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มาใช้บริการเป็น อย่างดี	3.64	1.03	มาก	5
ภาพรวม	3.67	0.88	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านทำเลที่ตั้งสำนักงาน ($\bar{X} = 3.78$) สถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการติดต่อ ($\bar{X} = 3.68$) มีระบบการให้บริการครบถ้วนทุกความต้องการ ($\bar{X} = 3.67$) มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการขอรับบริการไว้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.65$) เจ้าหน้าที่มีการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.64$) เจ้าหน้าที่มีความสนใจ และเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.63$) และมีการจัดสถานที่แจ้งข่าวสาร ข้อมูลการเรียนรู้ การสอน และการบริการต่างๆตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD.	ระดับ	อันดับ
1. ระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนมีความน่าเชื่อถือ	3.65	1.04	มาก	5
2. มีเทคโนโลยีที่สามารถค้นหาข้อมูลการเรียนการสอนได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	3.70	1.02	มาก	3
3. มีระบบการบริหารจัดการที่ดี สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการกับผู้รับบริการ	3.66	1.00	มาก	4
4. มีลำดับขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และสามารถติดต่อสอบถามได้สะดวก	3.59	1.01	มาก	6
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานทะเบียน	3.79	0.97	มาก	1
6. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	3.77	1.00	มาก	2
ภาพรวม	3.69	0.91	มาก	

จากตารางที่ 14 พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานทะเบียน ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.77$) มีเทคโนโลยีที่สามารถค้นหาข้อมูลการเรียนการสอนได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.70$) มีระบบการบริหารจัดการที่ดี สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการกับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.66$) ระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.65$) และมีลำดับขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และสามารถติดต่อสอบถามได้สะดวก ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD.	ระดับ	อันดับ
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.51	1.01	มาก	6
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทันทีที่มาติดต่อรับบริการ	3.51	1.06	มาก	7
3.เจ้าหน้าที่ตอบคำถามผู้รับบริการได้ตรงประเด็น	3.64	1.02	มาก	1
4.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ	3.60	1.08	มาก	3
5.บรรยากาศการติดต่อโดยทั่วไปมีความเป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด	3.59	1.03	มาก	4
6.เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ เมื่อมีผู้รับบริการมาช่วงหมดเวลางานพอดี	3.56	1.08	มาก	5
7.ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	3.60	1.04	มาก	2
ภาพรวม	3.57	0.95	มาก	

จากตารางที่ 15 พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตอบคำถามผู้รับบริการได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมา ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.60$) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.60$) บรรยากาศการติดต่อโดยทั่วไปมีความเป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด ($\bar{X} = 3.59$) เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ เมื่อมีผู้รับบริการมาช่วงหมดเวลางานพอดี ($\bar{X} = 3.56$) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 3.51$) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทันทีที่มาติดต่อรับบริการ ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD.	ระดับ	อันดับ
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.58	1.07	มาก	4
2.เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้รับบริการที่มาติดต่อเป็นอย่างดี	3.58	1.09	มาก	5
3.เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ	3.63	1.05	มาก	3
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.74	1.02	มาก	1
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำ	3.71	.99	มาก	2
ภาพรวม	3.65	0.98	มาก	

จากตารางที่ 16 พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 3.71$) เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.63$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.58$) และเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้รับบริการที่มาติดต่อเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.58$) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD.	ระดับ	อันดับ
1.เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.67	1.06	มาก	4
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	3.71	1.02	มาก	1
3.เจ้าหน้าที่รู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	3.69	1.05	มาก	2
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจและเห็นอกเห็นใจ	3.68	1.09	มาก	3
5.เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างใจเย็นและสุภาพ	3.64	1.09	มาก	5
ภาพรวม	3.68	1.00	มาก	

จากตารางที่ 17 พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.71$) รองลงมาเจ้าหน้าที่รู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.69$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจและเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 3.68$) เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.67$) และเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างใจเย็นและสุภาพ ($\bar{X} = 3.64$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตารางที่ 18 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (n=40)

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ปฏิบัติงานรวดเร็ว บริการดี	16	40.00
ควรบริการด้วยความยินดีและสีหน้าควรยิ้มแย้ม	8	20.00
ชี้แจงลำดับขั้นตอนการทำงาน	6	15.00
อยากให้ทำงานให้เร็วขึ้น	6	15.00
มีการแจ้งข่าวสารล่วงหน้า	4	10.00

จากตารางที่ 18 พบว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนส่วนใหญ่คือ ปฏิบัติงานรวดเร็ว บริการดี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาควรบริการด้วยความยินดีและสีหน้าควรยิ้มแย้ม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ชี้แจงลำดับขั้นตอนการทำงาน อยากให้ทำงานให้เร็วขึ้น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมีการแจ้งข่าวสารล่วงหน้า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (n=40)

ความเชื่อถือไว้วางใจได้	จำนวน	ร้อยละ
เชื่อถือได้	12	30.00
มีความล่าช้า	8	20.00
มีความไม่ชัดเจนทำให้ไม่น่าเชื่อถือ	10	25.00
เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์และมีความแม่นยำ	10	25.00

จากตารางที่ 19 พบว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนส่วนใหญ่คือ เชื่อถือได้ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมามีความไม่ชัดเจนทำให้ไม่น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์และมีความแม่นยำ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และมีความล่าช้า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (n=40)

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ค่อยมีความเชื่อมั่น	12	30.00
เชื่อมั่นสูง	16	40.00
ควรมีการตอบที่ดี	8	20.00
พอสมควรและหวังว่าทำได้ดีกว่านี้	4	10.00

จากตารางที่ 20 พบว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนส่วนใหญ่คือ เชื่อมั่นสูง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาไม่ค่อยมี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ควรมีการตอบที่ดี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 พอสมควรและหวังว่าทำได้ดีกว่านี้จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (n=40)

การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องมีใจรักการบริการ ยิ้มให้มากกว่านี้	10	25.00
ควรแนะนำขั้นตอนต่างๆให้ละเอียดและเข้าใจมากยิ่งขึ้น	5	12.50
มีความเข้าใจแก่ผู้บริการได้ดีเยี่ยม	17	42.50
เข้าใจเป็นบางครั้ง	5	12.50
ควรแพร่ข่าวสารการบริการที่เข้าถึงได้ง่าย	3	7.50

จากตารางที่ 21 พบว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนส่วนใหญ่คือ มีความเข้าใจแก่ผู้บริการได้ดีเยี่ยม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาต้องมีใจรักการบริการ ยิ้มให้มากกว่านี้ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ควรแนะนำขั้นตอนต่างๆให้ละเอียดและเข้าใจมากยิ่งขึ้น เข้าใจเป็นบางครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และควรแพร่ข่าวสารการบริการที่เข้าถึงได้ง่าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. ปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคคล วัตถุประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียนที่ใช้บริการครั้งล่าสุด และ ความถี่ในการใช้บริการ) มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน

สมมติฐานข้อที่ 1

ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคคลวัตถุประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียนที่ใช้บริการครั้งล่าสุด และ ความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่แตกต่างกันดังตารางที่ 21- 28

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศ

การรับรู้	เปรียบเทียบความแตกต่าง						
	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	df	p
การรับรู้แนวปฏิบัติของ	ชาย	91	3.75	0.84			
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	หญิง	309	3.61	0.83	1.382	398	0.168
งานทะเบียน							
การรับรู้คุณภาพบริการของ	ชาย	91	3.72	0.95			
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	หญิง	309	3.63	0.89	0.889	398	0.375
งานทะเบียน							

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามอายุ

การรับรู้	เปรียบเทียบความแตกต่าง						
	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	df	p
การรับรู้แนวปฏิบัติของ ผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการงานทะเบียน	15-24 ปี	377	3.63	0.84	0.213	395	0.931
	25-34 ปี	5	3.83	0.92			
	35-44 ปี	11	3.80	0.59			
	45-54 ปี	6	3.77	0.87			
	55 ปีขึ้นไป	1	3.48	.			
การรับรู้คุณภาพบริการของ ผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการงานทะเบียน	15-24 ปี	377	3.62	0.91	1.829	395	0.122
	25-34 ปี	5	4.33	0.58			
	35-44 ปี	11	4.02	0.74			
	45-54 ปี	6	4.15	0.41			
	55 ปีขึ้นไป	1	3.01	.			

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้	เปรียบเทียบความแตกต่าง						
	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	df	p
การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน	กำลังศึกษาใน	377	3.64	0.85	0.129	397	0.879
	ระดับปริญญาตรี						
	ปริญญาโท	19	3.72	0.75			
	ปริญญาเอก	4	3.77	0.19			
การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน	กำลังศึกษาใน	377	3.63	0.91	1.658	397	0.192
	ระดับปริญญาตรี						
	ปริญญาโท	19	3.99	0.72			
	ปริญญาเอก	4	3.94	0.33			

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ประเภทบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามประเภทบุคคล

การรับรู้	เปรียบเทียบความแตกต่าง						
	ประเภทบุคคล	n	\bar{X}	S.D.	F	df	p
การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน	ข้าราชการ	3	4.04	0.59	0.366	396	0.777
	พนักงานมหาวิทยาลัย	14	3.78	0.83			
	ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว	6	3.67	0.41			
	นักศึกษา	377	3.63	0.84			
	ข้าราชการ	3	4.02	0.99			
การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน	พนักงานมหาวิทยาลัย	14	4.14	0.71	1.874	396	0.133
	ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว	6	3.95	0.33			
	นักศึกษา	377	3.62	0.91			
	ข้าราชการ	3	4.02	0.99			
	พนักงานมหาวิทยาลัย	14	4.14	0.71			

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้รับบริการที่มีประเภทบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียนที่ใช้บริการครั้งล่าสุดแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน 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			

การรับรู้	เปรียบเทียบความแตกต่าง						
	วัตถุประสงค์	n	\bar{X}	S.D.	F	df	p
การรับรู้	การขอสำเร็จการศึกษาและ	11	3.93	0.91			
	ขอขึ้นทะเบียนบัณฑิต						
	การขอเอกสารทางการศึกษา	14	3.50	0.59			
	(ใบรับรองการเป็นนักศึกษา/ ใบแสดงผลการศึกษา)						
การรับรู้	การแจ้งเปลี่ยนชื่อ-สกุล, ที่อยู่	6	3.59	1.04			
	ฯลฯ ในระบบทะเบียน						
	นักศึกษา						
การรับรู้	การขอย้ายกลุ่ม/ย้ายสาขา/ ย้ายคณะ/ย้ายมหาวิทยาลัย	5	3.20	0.75			
	อื่นๆ	16	3.19	1.10			
การรับรู้ คุณภาพ บริการของ ผู้รับบริการที่ มีต่อการ ให้บริการงาน ทะเบียน	การลงทะเบียนเรียน	109	3.74	0.81			
	การลงทะเบียนเรียนล่าช้า	11	2.95	1.42			
	การลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-	28	3.98	0.70			
	ถอนรายวิชาเรียน						
	การชำระค่าเทอม/การขอ	75	3.53	0.82			
	ผ่อนผันชำระค่าเทอม						
	การถูกถอนชื่อ/พ้นสภาพการ	4	3.90	0.94			
	เป็นนักศึกษา/ขอคืนสภาพ						
	การเป็นนักศึกษา				1.800	385	0.037*
	การขอรักษาสภาพการเป็น	4	4.22	0.45			
	นักศึกษา/ขอลาพัก						
	การศึกษา/ขอลาออก						
	การขอเปิด-ปิดรายวิชา/ขอ	4	4.05	0.42			
	เพิ่มกลุ่มเรียน						
ตารางเรียน/ตารางสอน/ ห้องเรียน	75	3.62	0.94				
ตารางสอบ/การคุมสอบ/ห้อง	32	3.74	0.96				

การรับรู้	เปรียบเทียบความแตกต่าง						
	วัตถุประสงค์	n	\bar{X}	S.D.	F	df	p
สอบ							
การขอทราบค่าระดับคะแนน (เกรด)/ขอแก้ไขค่าระดับ คะแนน(เกรด)	6	4.31	0.73				
การขอสำเร็จการศึกษาและ ขอขึ้นทะเบียนบัณฑิต	11	3.59	1.16				
การขอเอกสารทางการศึกษา (ใบรับรองการเป็นนักศึกษา/ ใบแสดงผลการศึกษา)	14	3.51	0.74				
การแจ้งเปลี่ยนชื่อ-สกุล, ที่อยู่ ฯลฯ ในระบบทะเบียน นักศึกษา	6	3.53	1.15				
การขอย้ายกลุ่ม/ย้ายสาขา/ ย้ายคณะฯ/ย้ายมหาวิทยาลัย	5	3.44	0.53				
อื่นๆ	16	3.16	1.20				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้รับบริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียนที่ใช้บริการครั้งล่าสุดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 27 ผลต่างของการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียนที่ใช้บริการครั้งล่าสุด ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

วัตถุประสงค์	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference (I-J))															
	Mean	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
X1การลงทะเบียนเรียน	3.71	-	.698*	-.248	.099	-.292	-.180	.011	.092	.154	-.575	-.226	.207	.121	.508	.517*
X2การลงทะเบียนเรียนล่าช้า	3.01		-	-.947*	-.599*	-.990*	-.879	-.687	-.607*	-.545	-.1273*	-.924*	-.491	-.577	-.190	-.182
X3การลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-ถอนรายวิชาเรียน	3.96			-	.347	-.043	.068	.260	.340	.402	-.327	.022	.455	.370	.757	.765*
X4การชำระค่าเทอม/การขอผ่อนผันชำระค่าเทอม	3.61				-	-.391	-.280	-.088	-.008	.054	-.674	-.325	.108	.022	.409	.418
X5การถูกถอนชื่อ/พ้นสภาพการเป็นนักศึกษา/ขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษา	4.00					-	.111	.303	.383	.445	-.283	.066	.498	.413	.800	.808
X6การขอรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา/ขอลาพักการศึกษา/ขอลาออก	3.89						-	.192	.272	.334	-.394	-.045	.387	.302	.689	.697
X7การขอเปิด-ปิดรายวิชา/ขอเพิ่มกลุ่มเรียน	3.70							-	.080	.142	-.586	-.237	.196	.110	.497	.506
X8ตารางเรียน/ตารางสอน/ห้องเรียน	3.62								-	.062	-.666	-.317	.115	.030	.417	.425
X9ตารางสอบ/การคุมสอบ/ห้องสอบ	3.55									-	-.728*	-.379	.053	-.032	.355	.363
X10การขอทราบค่าระดับคะแนน(เกรด)/ขอแก้ไขค่าระดับคะแนน(เกรด)	4.28										-	.349	.782	.696	1.083*	1.092*
X11การขอสำเร็จการศึกษาและขอขึ้นทะเบียนบัณฑิต	3.93											-	.433	.347	.734	.743*
X12การขอเอกสารทางการศึกษา(ใบรับรองการเป็นนักศึกษา/ใบแสดงผลการศึกษา)	3.50												-	-.085	.302	.310
X13การแจ้งเปลี่ยนชื่อ-สกุล,ที่อยู่ ฯลฯ ในระบบทะเบียนนักศึกษา	3.59													-	.387	.395
X14การขอย้ายกลุ่ม/ย้ายสาขา/ย้ายคณะ/ย้ายมหาวิทยาลัย	3.20														-	.008
X15อื่นๆ	3.19															-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 ผลต่างของการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียนที่ใช้บริการครั้งล่าสุด ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า ผู้รับบริการที่มีวัตถุประสงค์ในการลงทะเบียนเรียน มีการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในระดับสูงกว่าการลงทะเบียนเรียนล่าช้า และอื่นๆ ส่วนการลงทะเบียนเรียนล่าช้า มีการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในระดับต่ำกว่า การลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-ถอนรายวิชาเรียน การชำระค่าเทอม/การขอผ่อนผันชำระค่าเทอม การถูกถอนชื่อ/พ้นสภาพการเป็น

นักศึกษา/ขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษา ตารางเรียน/ตารางสอน/ห้องเรียน การขอทราบค่าระดับ
คะแนน(เกรด)/ขอแก้ไขค่าระดับคะแนน(เกรด) และการขอสำเร็จการศึกษาและขอขึ้นทะเบียนบัณฑิต
ส่วนการลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-ถอนรายวิชาเรียน มีการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการงานทะเบียน ในระดับสูงกว่าอื่นๆ ส่วนตารางสอบ/การคุมสอบ/ห้องสอบ มีการรับรู้แนว
ปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในระดับต่ำกว่า การขอทราบค่าระดับคะแนน
(เกรด)/ขอแก้ไขค่าระดับคะแนน(เกรด) ส่วนการขอทราบค่าระดับคะแนน(เกรด)/ขอแก้ไขค่าระดับ
คะแนน(เกรด) มีการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในระดับสูงกว่า
การขอย้ายกลุ่ม/ย้ายสาขา/ย้ายคณะฯ/ย้ายมหาวิทยาลัย และอื่นๆ ส่วนการขอสำเร็จการศึกษาและ
ขอขึ้นทะเบียนบัณฑิต มีการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ใน
ระดับสูงกว่าอื่นๆ



ตารางที่ 28 ผลต่างของการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน
จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียนที่ใช้บริการครั้งล่าสุด ที่ได้จากการทดสอบ
ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

วัตถุประสงค์	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference (I-J))															
	Mean	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
X1การลงทะเบียนเรียน		-	.794 [*]	-.236	.210	-.156	-.472	-.308	.125	.003	-.571	.152	.236	.218	.307	.580 [*]
X2การลงทะเบียนเรียนล่าช้า			-	-1.030 [*]	-.583 [*]	-.950	-1.266 [*]	-1.102 [*]	-.669 [*]	-.790 [*]	-1.364 [*]	-.642	-.558	-.575	-.487	-.214
X3การลงทะเบียนเรียนเพิ่ม- ถอนรายวิชาเรียน				-	.446 [*]	.080	-.236	-.072	.361	.240	-.334	.388	.472	.455	.543	.816 [*]
X4การชำระค่าเทอม/การขอ ผ่อนผันชำระค่าเทอม					-	-.366	-.682	-.519	-.085	-.207	-.781 [*]	-.059	.026	.008	.096	.370
X5การถูกถอนชื่อ/พ้นสภาพ การเป็นนักศึกษา/ขอคืน สภาพการเป็นนักศึกษา						-	-.316	-.152	.281	.160	-.415	.308	.392	.375	.463	.736
X6การขอรักษาสภาพการ เป็นนักศึกษา/ขอลาพัก การศึกษา/ขอลาออก							-	.164	.597	.475	-.099	.623	.708	.690	.778	1.052 [*]
X7การขอเปิด-ปิดรายวิชา/ ขอเพิ่มกลุ่มเรียน								-	.433	.312	-.262	.460	.544	.527	.615	.888
X8ตารางเรียน/ตารางสอน/ ห้องเรียน									-	-.122	-.696	.027	.111	.093	.182	.455
X9ตารางสอบ/การคุมสอบ/ ห้องสอบ										-	-.574	.148	.233	.215	.303	.577
X10การขอทราบค่าระดับ คะแนน(เกรด)/ขอแก้ไขค่า ระดับคะแนน(เกรด)											-	.722	.807	.789	.877	1.151 [*]
X11การขอสำเร็จการศึกษา และขอขึ้นทะเบียนบัณฑิต												-	.084	.067	.155	0.428
X12การขอเอกสารทาง การศึกษา(ใบรับรองการเป็น นักศึกษา/ใบแสดงผล การศึกษา)													-	-.018	.071	.344
X13การแจ้งเปลี่ยนชื่อ-สกุล ที่อยู่ ฯลฯ ในระบบทะเบียน นักศึกษา														-	.088	.362
X14การขอย้ายกลุ่ม/ย้าย สาขา/ย้ายคณะ/ย้าย มหาวิทยาลัย															-	.273
X15อื่นๆ																-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 ผลต่างของการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียนที่ใช้บริการครั้งล่าสุด ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า ผู้รับบริการที่มีวัตถุประสงค์ในการลงทะเบียนเรียน มีการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในระดับสูงกว่าการลงทะเบียนเรียนล่าช้า และอื่นๆ ส่วนการลงทะเบียนเรียนล่าช้า มีการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในระดับต่ำกว่า การลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-ถอนรายวิชาเรียน การชำระค่าเทอม/การขอผ่อนผันชำระค่าเทอม การขอรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา/ขอลาพักการศึกษา/ขอลาออก การขอเปิด-ปิดรายวิชา/ขอเพิ่มกลุ่มเรียน ตารางเรียน/ตารางสอน/ห้องเรียน ตารางสอบ/การคุมสอบ/ห้องสอบ และการขอทราบค่าระดับคะแนน(เกรด)/ขอ

แก้ไขค่าระดับคะแนน(เกรด) ส่วนการลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-ถอนรายวิชาเรียน มีการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในระดับสูงกว่าอื่นๆ ส่วนการชำระค่าเทอม/การขอผ่อนผันชำระค่าเทอม มีการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในระดับต่ำกว่าการขอทราบค่าระดับคะแนน(เกรด)/ขอแก้ไขค่าระดับคะแนน(เกรด) ส่วนการขอรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา/ขอลาพักการศึกษา/ขอลาออก และการขอทราบค่าระดับคะแนน(เกรด)/ขอแก้ไขค่าระดับคะแนน(เกรด) มีการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในระดับสูงกว่าอื่นๆ

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 29 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

การรับรู้	เปรียบเทียบความแตกต่าง						
	ความถี่ในการใช้บริการ	n	\bar{X}	S.D.	F	df	p
การรับรู้แนวปฏิบัติ ของผู้รับบริการที่มี ต่อการให้บริการ งานทะเบียน	ทุกวัน	8	3.93	1.08	1.910	394	0.091
	1-2 ครั้ง/สัปดาห์	74	3.85	0.70			
	3-4 ครั้ง/สัปดาห์	37	3.56	0.88			
	1 ครั้ง/เดือน	94	3.66	0.74			
	2-3 ครั้ง/เดือน	159	3.52	0.93			
	อื่นๆ	28	3.72	0.70			
การรับรู้คุณภาพ บริการของ ผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการงาน ทะเบียน	ทุกวัน	8	3.76	1.07	5.627	396	0.051
	1-2 ครั้ง/สัปดาห์	74	3.83	0.77			
	3-4 ครั้ง/สัปดาห์	37	3.43	0.91			
	1 ครั้ง/เดือน	94	3.76	0.84			
	2-3 ครั้ง/เดือน	159	3.52	0.98			
	อื่นๆ	28	3.81	0.83			

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้รับบริการที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ไม่แตกต่างกัน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้แบ่งการสรุปผลการวิจัย ออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษา 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

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1. ภาพรวม

จากผลการศึกษา พบว่า การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลงานทะเบียน ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาด้านการให้บริการงานทะเบียน ($\bar{X} = 3.65$) และด้านขั้นตอนงานทะเบียน ($\bar{X} = 3.60$)

1.1 ด้านข้อมูลงานทะเบียน พบว่า การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการให้บริการงานทะเบียน ด้านข้อมูลงานทะเบียน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับข้อมูลตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ ในการเข้าใช้ระบบทะเบียนนักศึกษา ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมา ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการขอข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน ($\bar{X} = 3.68$) ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับข้อมูลกำหนดการการศึกษา จากปฏิทินการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เจ้าหน้าที่ได้มีการประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.65$) ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการติดต่อขอทราบค่าระดับคะแนน(เกรด)การขอแก้ไขค่าระดับคะแนน(เกรด) การขอเอกสารทางการศึกษาใบรับรองการเป็นนักศึกษา/ใบแสดงผลการศึกษา/ใบรับรองเรียนครบตามหลักสูตร) ($\bar{X} = 3.61$) ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการทำคำร้องต่างๆ เช่น การขอลงทะเบียน /การเพิ่ม/ถอนรายวิชาการผ่อนผันค่าเทอม การขอเลื่อน/ขออนุญาตสอบ,วิชาสอบตรงกัน การขอสำเร็จการศึกษา เป็นต้น ($\bar{X} = 3.60$) และท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับสถานภาพการเป็นนักศึกษา การถูกถอนชื่อ/การพ้นสภาพ/การขอคืนสภาพ/การรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา การลาพักการศึกษา ($\bar{X} = 3.54$)

1.2 ด้านขั้นตอนงานทะเบียน พบว่า การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการให้บริการงานทะเบียน ด้านขั้นตอนงานทะเบียน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการลงทะเบียนเรียน ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมา ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการขอลงทะเบียน /การเพิ่ม/ถอนรายวิชาการผ่อนผันค่าเทอม การขอเลื่อน/ขออนุญาตสอบ,วิชาสอบตรงกัน เป็นต้น ($\bar{X} = 3.65$) ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการขอทราบค่าระดับคะแนน(เกรด) การขอแก้ไขค่าระดับคะแนน(เกรด) ($\bar{X} = 3.62$) ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่องการขอเอกสารทางการศึกษา(ใบรับรองการเป็นนักศึกษา/ใบแสดงผลการศึกษา/ใบรับรองเรียนครบตามหลักสูตร) ($\bar{X} = 3.59$) ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่องสถานภาพการเป็นนักศึกษา การถูกถอนชื่อ/การพ้นสภาพ/การขอคืนสภาพ/การรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา การลาพักการศึกษา ($\bar{X} = 3.51$) และท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่องการขอสำเร็จการศึกษาและขึ้นทะเบียนบัณฑิต ($\bar{X} = 3.45$)

1.3 ด้านการให้บริการงานทะเบียน พบว่า การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการให้บริการงานทะเบียน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการขอข้อมูล การติดตาม การตรวจสอบได้จากช่องทางต่างๆ ในการติดต่อประสานงานกับงานทะเบียน เช่น สถานที่ให้บริการ เว็บไซต์ ไลน์ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมาท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการจากงานทะเบียน เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ($\bar{X} = 3.68$) ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการใช้บริการงานทะเบียนจากการประชาสัมพันธ์ของงานทะเบียนคณะ และเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ($\bar{X} = 3.66$) ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในเรื่องของระยะเวลาการให้บริการของงานทะเบียน ตามปฏิทินการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ($\bar{X} = 3.64$) และท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการในการให้บริการของงานทะเบียน ตามหลักสูตร คู่มือ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ($\bar{X} = 3.61$)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1. ภาพรวม

จากผลการศึกษา พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมาด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.68$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.67$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.65$) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.57$)

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านทำเลที่ตั้งสำนักงาน ($\bar{X} = 3.78$) สถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการติดต่อ ($\bar{X} = 3.68$) มีระบบการให้บริการ

ครบถ้วนทุกความต้องการ ($\bar{X} = 3.67$) มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการขอรับบริการไว้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.65$) เจ้าหน้าที่มีการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.64$) เจ้าหน้าที่มีความสนใจ และเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.63$) และมีการจัดสถานที่แจ้งข่าวสาร ข้อมูล การเรียน การสอน และการบริการต่างๆตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.62$)

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานทะเบียน ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.77$) มีเทคโนโลยีที่สามารถค้นหาข้อมูลการเรียนการสอนได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.70$) มีระบบการบริหารจัดการที่ดี สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการกับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.66$) ระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.65$) และมีลำดับขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และสามารถติดต่อสอบถามได้สะดวก ($\bar{X} = 3.59$)

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตอบคำถามผู้รับบริการได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมา ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.60$) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.60$) บรรยากาศการติดต่อโดยทั่วไปมีความเป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด ($\bar{X} = 3.59$) เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ เมื่อมีผู้รับบริการมาช่วงหมดเวลางานพอดี ($\bar{X} = 3.56$) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 3.51$) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก้ไขข้อปัญหาได้ทันทีที่มาติดต่อรับบริการ ($\bar{X} = 3.51$)

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 3.71$) เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.63$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.58$) และเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้รับบริการที่มาติดต่อเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.58$)

1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.71$) รองลงมาเจ้าหน้าที่รู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.69$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจและเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 3.68$) เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.67$) และเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างใจเย็นและสุภาพ ($\bar{X} = 3.64$)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากผลการศึกษาข้อเสนอแนะพบว่า

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนส่วนใหญ่คือ ปฏิบัติงานรวดเร็ว บริการดี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาควรบริการด้วยความยินดีและสีหน้าควรยิ้มแย้ม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ชี้แจงลำดับขั้นตอนการทำงาน อยากให้ทำงานให้เร็วขึ้น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมีการแจ้งข่าวสารล่วงหน้าจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ความเชื่อถือว่าวางใจได้ พบว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนส่วนใหญ่คือ เชื่อถือได้ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมามีความไม่ชัดเจนทำให้ไม่น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์และมีความแม่นยำ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และมีความล่าช้า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนส่วนใหญ่คือ เชื่อมั่นสูง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาไม่ค่อยมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ควรมีการตอบที่ดี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 พอสมควรและหวังว่าทำได้ดีกว่านี้จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนส่วนใหญ่คือ มีความเข้าใจแก่ผู้บริการได้ดีเยี่ยม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาต้องมีใจรักการบริการ ยิ้มให้มากกว่านี้ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ควร

แนะนำขั้นตอนต่างๆให้ละเอียดและเข้าใจมากยิ่งขึ้น เข้าใจเป็นบางครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และควรแพร่ข่าวสารการบริการที่เข้าถึงได้ง่าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคคล วัตถุประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียนที่ใช้บริการครั้งล่าสุด และ ความถี่ในการใช้บริการ) มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน

1. ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ไม่แตกต่างกัน

2. ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ไม่แตกต่างกัน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ไม่แตกต่างกัน

3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ไม่แตกต่างกัน

4. ผู้รับบริการที่มีประเภทบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ไม่แตกต่างกัน

5. ผู้รับบริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียนที่ใช้บริการครั้งล่าสุดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผู้รับบริการที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง “การรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” มีประเด็นปัจจัยตามที่กำหนดไว้ โดยสามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการศึกษา พบว่า การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลงานทะเบียน รองลงมาด้านการให้บริการงานทะเบียน และด้านขั้นตอนงานทะเบียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งานทะเบียนมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดทำระเบียบว่าด้วยงานทะเบียนและประมวลผลเพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติ และยังเกี่ยวข้องกับผู้เรียนทุกคนตั้งแต่เข้าเรียนจนจบการศึกษาและออกจากสถานศึกษา โดยมีการเผยแพร่แนวปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ ระบบสารสนเทศงานทะเบียน และสื่อโซเชียลมีเดีย รวมไปถึงเจ้าหน้าที่งานทะเบียนที่ให้ข้อมูล และจัดกระบวนการทำงานเพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ทำให้เป็นแนวทางแก่อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรเกิดการรับรู้แนวปฏิบัติสามารถเข้าถึงข้อมูลงานทะเบียนและปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ดังที่ฤทธิ์เดช สุดำและคณะ (2557) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้จากข้อมูลต่างๆ โดยมีสิ่งกระตุ้นเป็นสื่อกลาง และบุคคลจะประมวลความรู้ที่มาจากกรจำจนเกิดความเข้าใจในเรื่องนั้น การรับรู้สิ่งต่าง ๆ นั้นจะเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการปรับตัว เนื่องจากการปรับตัวจะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อเกิดการรับรู้และถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนิสริน อัคระวิวัฒน์กุล และพัชรีวรรณ กิจมี (2557) ที่พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้างานทะเบียนและประมวลผล ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ ที่มีการจัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว ปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้นเพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ง่าย ไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน รวมถึงเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านการสอบถามพูดคุย ข้อร้องเรียน หรือคำชมเชยต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงครั้งต่อไป อีกทั้งยังสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ อรอนงค์ คำคน และมนตรี อนันตรักษ์ (2558) ที่กล่าวว่า คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ควรมีการจัดทำป้าย และผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่เด่นชัด รวมทั้งป้ายบอกทิศทางในการติดต่อกับส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และงานวิจัยของ รติมา กานต์ ห้วยหงษ์ทอง, อองาม เปรมสุข และเพชร ดีใจ (2559) ที่พบว่า ควรมีอุปกรณ์สารสนเทศให้บริการอย่างเพียงพอ มีขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน มีการพัฒนาระบบทะเบียนออนไลน์ให้มีความสะดวก ความรวดเร็วในการเข้าสู่

ระบบ การจัดหมวดหมู่ และข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. จากผลการศึกษา พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ทะเบียนให้ข้อมูลถูกต้องและน่าเชื่อถือ ให้บริการตามลำดับขั้นตอน ก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และตอบคำถามผู้รับบริการได้ ตรงประเด็น อีกทั้ง สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านทำเลที่ตั้งสำนักงาน จึงทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพของการให้บริการที่เป็นที่น่าพอใจ ดังคำกล่าวของ ครอสบี้ (Crosby, 1982 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) กล่าวไว้ว่า หากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก และยิ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ กรอนรูส (Gronroos, 1982 อ้างจาก ประวร ไชยอ้าย, 2561) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน สามารถเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรรค์ชัย กิตยานันท์ และคณะ (2560) พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านรูปธรรมของการบริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน และงานวิจัยของ จีรวรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจณระวี อนันตจักรกุล (2562) ที่พบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของนักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย คิดประดับ, คุณวุฒิ คนฉลาด และเจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม (2557) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติงานและสามารถให้คำแนะนำเรื่อง ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และวิธีปฏิบัติได้เป็นอย่างดี และการให้บริการสถานที่ ที่ติดต่อขอรับบริการสะอาด เป็นระเบียบ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมแก่การให้บริการสะดวกแก่การติดต่อ

3.จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศอายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคคล และความถี่ในการใช้บริการ ไม่มีผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และไม่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ส่วนผู้รับบริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการ และการรับรู้คุณภาพบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้รับบริการงานทะเบียนทุกคนล้วนต้องการได้รับข้อมูลงานทะเบียนที่ถูกต้อง และการได้รับบริการที่มีคุณภาพเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามได้ถูกต้อง และไม่สับสน จึงเรียนรู้วิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ จากสื่อ และการให้คำแนะนำแนวปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่งานทะเบียนที่มีความรู้ความสามารถ และสามารถพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีความสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งวิธีการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One-Stop-Service) นั้นเป็นวิธีหนึ่งที่สำคัญและสามารถนำมาใช้ได้ โดยจะต้องมีการปรับปรุงปัจจัยสู่ความสำเร็จในสามปัจจัยหลัก คือ 1) บุคลากรผู้ให้บริการ 2) สถานที่สิ่งแวดล้อม และ3) กระบวนการให้บริการ (พิชญพร รุโจปการ, 2556) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรวรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล (2562) ที่พบว่า ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา และความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกัน ผลที่ได้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาเป็นกลุ่มที่มีวัยใกล้เคียงกัน และมีสภาพแวดล้อมที่ได้รับเป็นไปตามลักษณะเหมือนกัน สำหรับผู้รับบริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า บุคลากรจะมีการรับรู้คุณภาพการบริการที่สูงกว่านักศึกษา ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่านักศึกษา รวมถึงการได้รับการฝึกอบรมระบบบริการสารสนเทศงานทะเบียน เพื่อสามารถใช้ระบบทะเบียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อมีส่วนร่วมในการแนะนำและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาในการเข้ารับบริการงานทะเบียนได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผู้รับบริการมีการรับรู้แนวปฏิบัติที่มีต่อการบริการงานทะเบียนในด้านขั้นตอนงานทะเบียน ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น จึงควรมีการวางแผนขั้นตอนเพื่อลดความซ้ำซ้อน พร้อมทั้งทำสื่อออนไลน์ เช่น การจัดทำเอกสารคู่มือการลงทะเบียน/การทำคำร้อง การทำภาพอินโฟกราฟิก โดยผ่านทางเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก

เป็นต้น การบริการให้คำแนะนำและปรึกษาเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ และเอกสารที่ใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินงาน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก

2. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรมีการจัดสถานที่แจ้งข่าวสาร ข้อมูลการเรียน การสอน และการบริการต่าง ๆ ตลอดเวลา พร้อมกับมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ผู้ให้บริการควรจัดสถานที่ให้บริการที่มีความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ มีความเหมาะสม พื้นสะอาด อากาศถ่ายเท อุณหภูมิห้องเหมาะสม เรียบร้อยเป็นระเบียบ อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ หยิบใช้ได้สะดวกตลอดเวลา ในการให้บริการ มีที่นั่งให้นั่งคอยระหว่างรอรับบริการ

3. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ควรมีลำดับขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และสามารถติดต่อสอบถามได้สะดวก ดังนั้น ผู้ให้บริการควรให้มีการประเมินการให้บริการของผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีการพัฒนาระบบการบริการข้อมูลและการนัดหมายโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์

4. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก้ไขปัญหาค้นหาได้ทันทีที่มาติดต่อรับบริการ 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. ควรศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการพัฒนางานของงานให้บริการเป็นประจำแต่ละปี และครอบคลุมผู้รับบริการกลุ่มต่างๆอย่างทั่วถึง

3. ควรมีการศึกษาความต้องการใช้ระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษา เพื่อนำไปปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- เกศสินี กลั่นบุศย์. (2540). **ความคาดหวังของผู้รับบริการพยาบาลต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. ใน **เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8-15**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ**. กรุงเทพฯ: ฟอรัมพริ้นติ้ง.
- จิรวรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจนาภรณ์ระวี อนันต์อัครกุล. (2562). **ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต**. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 15(2), 101-119.
- จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา. (2557). **ความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพให้บริการ: กรณีศึกษาสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ฉล่องศรี พิมลสมพงศ์. (2546). **การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชมพูนุช ตันพานิชและคณะ. (2555). **การพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**. รายงานการวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). **การตลาดการบริการการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐพล ชวนสมสุข. (2553). “**ภาพลักษณ์ของธุรกิจธนาคารที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าธนาคาร**.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยีวิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดวงกลม ทองอยู่. (2559). **การรับรู้ทางสังคมกับความเป็นจริงทางสังคม: ความต่างที่พึงระวัง, วไลยอลงกรณ์ปริทัศน์**. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 6(1), 139 –149.
- ธีรกีติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). **การตลาดสาหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิสริน อัคระวิวัฒน์กุล และพัชรีวรรณ กิจมี. (2557). **การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานทะเบียนและประมวลผล วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการเชียงใหม่**. วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, 2(1), 1-14.

- เนตรนภา แสงเชื้อพ้อ, พัชรีภรณ์ ไชยรงค์, และนาวี อุดร. (2564). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียนคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม. *Journal of Engineering Technology Access*, 1(2), 48-57.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1 (พิมพ์ครั้งที่5)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเลื่อน รัตนบำรุง. (2550). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน อำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ประวร ไชยอ้าย. 2561. *คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชญพร รุโจปการ. (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>
- ภาทิษฐ์ ตรีสุกุล. 2551. *หลักนิเทศศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่6). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ภาณุเดช เพ็ญความสุข และคณะ. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มงคล มานพทวี และพระมหาฐิติพงษ์ วรทสสี. (2561). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในเขตภาคเหนือ. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง*, 7(1), 179-185.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คณะศิลปศาสตร์. (2019). “ประวัติความเป็นมา,” สืบค้น 10 พฤษภาคม 2564, จาก https://www.larts.rmutt.ac.th/?page_id=8646.
- รติமாகานต์ ห้วยหงษ์ทอง, อองาม เปรมสุข และเพียว ดีใจ. (2559). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์. (2553). พฤติกรรมผู้บริโภคมีส่วนในการตัดสินใจในการกระทำกิจกรรมทางการตลาด. *For Quality Management*, 16(148), 96 – 101.
- ลัดดา ยงยุทธ. (2558). *ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน*. วิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ.
- ฤทธิเดช สุตาและคณะ. (2557). การรับรู้และการปรับตัวของเกษตรกรบนพื้นที่สูงต่อความ

- แปรรวนของสภาพภูมิอากาศ. แก่นเกษตร, 42(ฉบับพิเศษ 2), 190 –197.
- วรวิทย์ พัฒนาอิทธิกุล. (2546). การโฆษณาและพฤติกรรมผู้บริโภค. สืบค้น 15 เมษายน 2564, จาก http://elearning.nsrui.ac.th/web_elearning/advertising/
- วัชรารณณ์ สุริยาภิวัดน์. (2546). *วิจัยธุรกิจยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วรรณวิมล จงจรรยาสุกุล. (2551). *ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล*. นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- วุฒิ สุขเจริญ.(2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: จี.พี.ไอ.เบอร์พริ้นท์.
- วิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. รายงานการวิจัย. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซี.เอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมชาย กิจยรรยง. (2536). *เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: ซี.เอ็ดดูเคชั่น.
- สมชาย คิตประดับ, คุณวุฒิ คนฉลาด และเจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม. (2557). *คุณภาพ ปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการ ของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*. **วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา**. 8,2 (เมษายน- กันยายน), 114-423.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บুকส์.
- สรรรค์ชัย กิตยานันท์ และคณะ. (2560). *คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี*. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 4(2), 105-112.
- สาโรช ไชยสมบัติ. (2534). *หลักแสดงความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สิทธิโชค วรรณสุนทิกุล. (2544). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ : บริษัทรวมสาสน์ จำกัด.
- สุรพงษ์ ชูเดช. (2558). *คู่มือการเรียนรายวิชาจิตวิทยาทั่วไป*. สืบค้น 10 พฤษภาคม 2564, จาก <http://eu.lib.kmutt.ac.th/elearning/Courseware/SSC231/content.html>
- สุรีย์พร พลเรืองทอง และอรนุช ศรีสะอาด. (2560). *การพัฒนางานทะเบียนและประมวลผล สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตมหาสารคาม : โดยการประเมินเสริมพลัง*. สืบค้น 15 เมษายน

2564, จาก <https://rerujournal.reru.ac.th/wp-content/uploads/2017/08/27-สุรีย์พร-พลเรื่องทอง.pdf>

แสงเดือน ทวีสิน. (2545). **จิตวิทยาการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยเสีง.

อนุวัฒน์ ศุภชุตีกุล. (2542). **ขั้นตอนการทํากิจกรรมพัฒนาคุณภาพ**. กรุงเทพฯ: ดีไซน์.

อรอนงค์ คำคนชื่อ และมนตรี อนันตรักษ์. (2558). ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครพนม. **วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม**, 5(2), 137-145.

อารยา นีราศภัย. (2561) **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์.

Parasuraman, A. et al.. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions**. New York: Free.





ภาคผนวก ก

หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการวิจัย





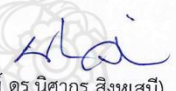
บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โทรศัพท์ ๐ ๒๕๔๙ ๔๙๓๐
 ที่ อว ๐๖๔๙.๑๐/๖๒๗๘ วันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๔
 เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนฤทธิ จันทรวงศ์

ด้วยข้าพเจ้านางกรรณก อนรรฆณะกุล ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้ดำเนินโครงการวิจัยเรื่อง “การรับรู้แนวปฏิบัติและคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในการนี้ ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถอย่างยิ่ง ในการตรวจเครื่องมือวิจัยให้ถูกต้องและสมบูรณ์ เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังกล่าว และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้


 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิตสาร สิงห์)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โทรศัพท์ ๐ ๒๕๔๙ ๔๙๓๐
 ที่ อว ๐๖๔๙.๑๐/๖๒๒๗ วันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔
 เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์พันธ์ พิเภก

ด้วยข้าพเจ้านางกรรณก อนรรฆณะกุล ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้ดำเนินโครงการวิจัยเรื่อง “การรับรู้แนวปฏิบัติและคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในการนี้ ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถอย่างยิ่ง ในการตรวจเครื่องมือวิจัยให้ถูกต้องและสมบูรณ์ เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังกล่าว และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิตศกร สิงห์เสมี)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โทรศัพท์ ๐ ๒๕๔๙ ๔๙๗๔

ที่ อว ๐๖๔๙.๑๐/๑๖๒๙

วันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์สายฝน บุชา

ด้วยข้าพเจ้านางกรรณก อนรรฆณะกุล ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้ดำเนินโครงการวิจัยเรื่อง “การรับรู้แนวปฏิบัติและคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในการนี้ ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถอย่างยิ่ง ในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้ถูกต้องและสมบูรณ์ เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

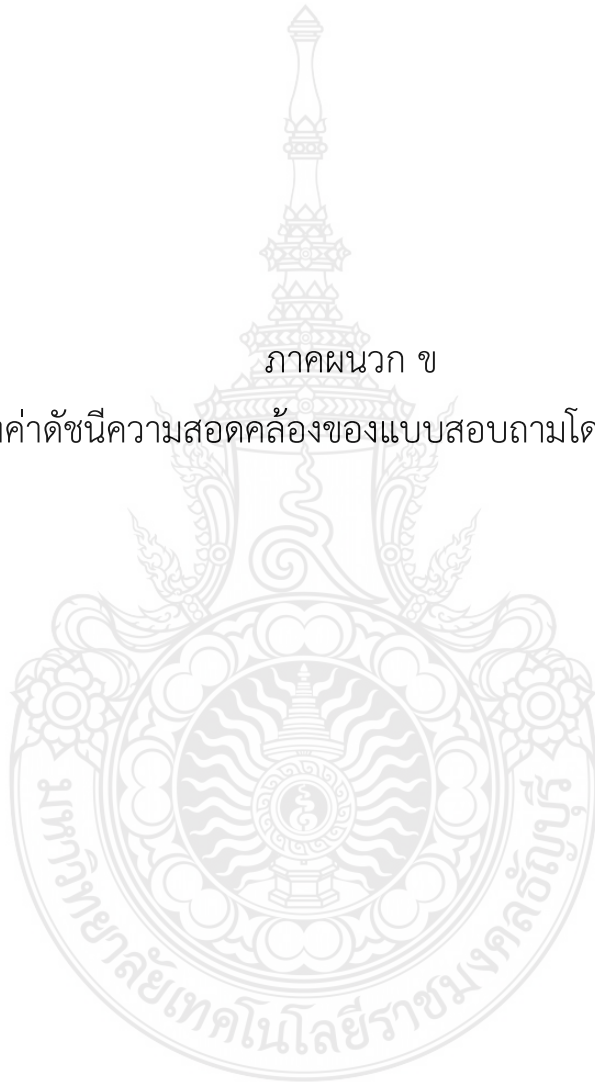
จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังกล่าว และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิศากร สิงเสณี)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์

ภาคผนวก ข

แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ



รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
	1	2	3	
1.ด้านข้อมูลงานทะเบียน				
1.1 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับข้อมูลกำหนดการการศึกษา จากปฏิทิน การศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เจ้าหน้าที่ได้มีการประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ	+1	+1	+1	1.00
1.2 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการขอข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน	+1	+1	+1	1.00
1.3 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการทำคำร้องต่างๆ เช่น การขอลงทะเบียน /การเพิ่ม/ถอนรายวิชา การผ่อนผันค่าเทอม การขอเลื่อน/ขออนุญาตสอบ,วิชาสอบตรงกัน การขอสำเร็จการศึกษา เป็นต้น	+1	+1	+1	1.00
1.4 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการติดต่อขอทราบค่าระดับคะแนน (เกรด)การขอแก้ไขค่าระดับคะแนน(เกรด) การขอเอกสารทางการศึกษา (ใบรับรองการเป็นนักศึกษา/ใบแสดงผลการศึกษา/ใบรับรองเรียนครบตามหลักสูตร)	+1	+1	+1	1.00
1.5 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับสถานภาพการเป็นนักศึกษา การถูกถอนชื่อ/การพ้นสภาพ/การขอคืนสภาพ/การรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา การลาพักการศึกษา	+1	+1	+1	1.00
1.6 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับข้อมูลตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ ในการเข้าใช้ระบบทะเบียนนักศึกษา	+1	+1	+1	1.00
2.ด้านขั้นตอนงานทะเบียน				
2.1 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการลงทะเบียนเรียน	+1	+1	+1	1.00
2.2 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการขอลงทะเบียน /การเพิ่ม/ถอนรายวิชา การผ่อนผันค่าเทอม การขอเลื่อน/ขออนุญาตสอบ, วิชาสอบตรงกัน เป็นต้น	+1	+1	+1	1.00
2.3 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่อง สถานภาพการเป็นนักศึกษา การถูกถอนชื่อ/การพ้นสภาพ/การขอคืนสภาพ/การรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา การลาพักการศึกษา	+1	+1	+1	1.00
2.4 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการขอทราบค่าระดับคะแนน(เกรด) การขอแก้ไขค่าระดับคะแนน(เกรด)	+1	+1	+1	1.00

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
	1	2	3	
2.5 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่อง การขอสำเร็จการศึกษาและขึ้นทะเบียนบัณฑิต	+1	+1	+1	1.00
2.6 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่อง การขอเอกสารทางการศึกษา(ใบรับรองการเป็นนักศึกษา/ใบแสดงผล การศึกษา/ใบรับรองเรียนครบตามหลักสูตร)	+1	+1	+1	1.00
3.ด้านการให้บริการงานทะเบียน				
3.1 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในเรื่องของระยะเวลาการให้บริการของงาน ทะเบียน ตามปฏิทินการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	+1	+1	+1	1.00
3.2 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการในการให้บริการของ งานทะเบียน ตามหลักสูตร คู่มือ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	0	+1	+1	0.67
3.3 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการขอข้อมูล การติดตาม การ ตรวจสอบได้จากช่องทางต่างๆ ในการติดต่อประสานงานกับงานทะเบียน เช่น สถานที่ให้บริการ เว็บไซต์ ไลน์ เป็นต้น	+1	+1	+1	1.00
3.4 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการ ขอรับบริการจากงานทะเบียน เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน	+1	+1	+1	1.00
3.5 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการใช้บริการงานทะเบียนจากการ ประชาสัมพันธ์ของงานทะเบียนคณะ และเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	+1	+1	+1	1.00
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ				
1.1สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านทำเลที่ตั้งสำนักงาน	+1	+1	+1	1.00
1.2สถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการติดต่อ	+1	+1	+1	1.00
1.3มีการจัดสถานที่แจ้งข่าวสาร ข้อมูลการเรียน การสอน และการ บริการต่างๆตลอดเวลา	+1	+1	+1	1.00
1.4มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการขอรับบริการไว้ ชัดเจน	+1	+1	+1	1.00
1.5มีระบบการให้บริการครบถ้วนทุกความต้องการ	+1	+1	+1	1.00

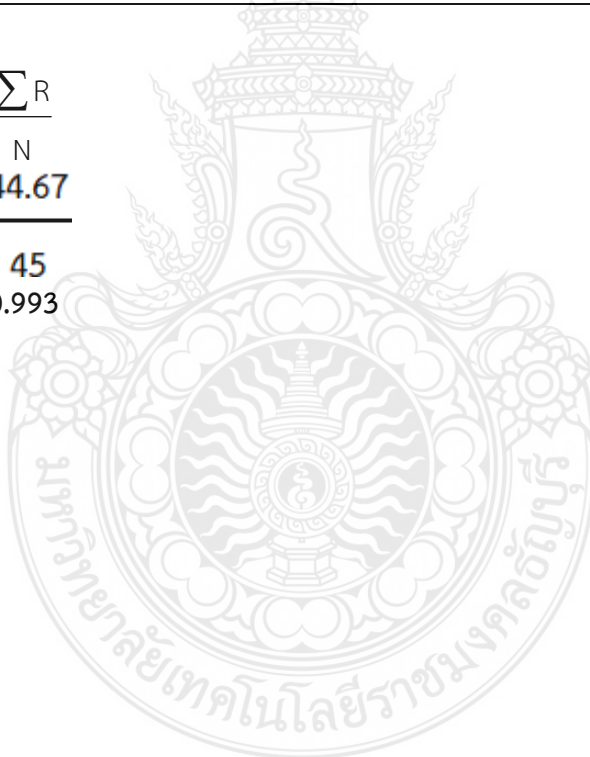
รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
	1	2	3	
1.6เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจ และเต็มใจในการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00
1.7เจ้าหน้าที่มีการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1.00
2.ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ				
2.1ระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนมีความน่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	1.00
2.2มีเทคโนโลยีที่สามารถค้นหาข้อมูลการเรียนการสอนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	+1	+1	+1	1.00
2.3มีระบบการบริหารจัดการที่ดี สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการกับผู้รับบริการ	+1	+1	+1	1.00
2.4มีลำดับขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และสามารถติดต่อสอบถามได้สะดวก	+1	+1	+1	1.00
2.5เจ้าหน้าที่มีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานทะเบียน	+1	+1	+1	1.00
2.6เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	1.00
3.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ				
3.1เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	+1	+1	+1	1.00
3.2เจ้าหน้าที่ให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทันทีที่มาติดต่อรับบริการ	+1	+1	+1	1.00
3.3เจ้าหน้าที่ตอบคำถามผู้รับบริการได้ตรงประเด็น	+1	+1	+1	1.00
3.4เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ	+1	+1	+1	1.00
3.5บรรยากาศการติดต่อโดยทั่วไปมีความเป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด	+1	+1	+1	1.00
3.6เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ เมื่อมีผู้รับบริการมาช่วงหมดเวลางานพอดี	+1	+1	+1	1.00
3.7ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	+1	+1	+1	1.00
4.ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ				
4.1เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	+1	+1	+1	1.00
4.2เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้รับบริการที่มาติดต่อเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1.00
4.3เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ	+1	+1	+1	1.00
4.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1.00
4.5เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำ	+1	+1	+1	1.00

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
	1	2	3	
5.ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ				
5.1เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	1.00
5.2เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	1.00
5.3เจ้าหน้าที่รู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	+1	+1	+1	1.00
5.4เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจและเห็นอกเห็นใจ	+1	+1	+1	1.00
5.5เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างใจเย็นและสุภาพ	+1	+1	+1	1.00
รวม				44.67

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$$IOC = \frac{44.67}{45}$$

$$IOC = 0.993$$



ภาคผนวก ค

แบบประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ



แบบประเมินความสอดคล้องสำหรับผู้เชี่ยวชาญ
เรื่อง การรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าการรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจเครื่องมือวิจัยให้ถูกต้องและสมบูรณ์ เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกรับรู้กับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- + 1 หมายความว่า มั่นใจว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้อง
- 0 หมายความว่า ไม่มั่นใจว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้อง
- 1 หมายความว่า มั่นใจว่าแบบสอบถามไม่มีความสอดคล้อง

การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน	ระดับความคิดเห็น			คำแนะนำ
	+1	0	-1	
1.ด้านข้อมูลงานทะเบียน				
1.1 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับข้อมูลกำหนดการการศึกษา จากปฏิทินการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เจ้าหน้าที่ ได้มีการประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ				
1.2 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการขอข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน				
1.3 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการทำคำร้องต่างๆ เช่น การขอลงทะเบียน /การเพิ่ม/ถอนรายวิชา การผ่อนผันค่าเทอม การขอเลื่อน/ขออนุญาตสอบ,วิชาสอบตรงกัน การขอสำเร็จการศึกษา เป็นต้น				
1.4 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการติดต่อขอทราบค่าธรรมเนียม(เกรด)การขอแก้ไขค่าธรรมเนียม(เกรด) การขอเอกสารทางการศึกษา(ใบรับรองการเป็นนักศึกษา/ใบแสดงผลการศึกษา/ใบรับรองเรียนครบตามหลักสูตร)				
1.5 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับสถานภาพการเป็นนักศึกษา การถูกถอนชื่อ/การพ้นสภาพ/การขอคืนสภาพ/การรักษา สภาพการเป็นนักศึกษา การลาพักการศึกษา				
1.6 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับข้อมูลตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ ในการเข้าใช้ระบบทะเบียนนักศึกษา				

การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการงานทะเบียน	ระดับ ความคิดเห็น			คำแนะนำ
	+1	0	-1	
2.ด้านขั้นตอนงานทะเบียน				
2.1 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการลงทะเบียนเรียน				
2.2 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการขอลงทะเบียน /การเพิ่ม/ถอนรายวิชา การผ่อนผันค่าเทอม การขอเลื่อน/ขออนุญาตสอบ,วิชาสอบตรงกัน เป็นต้น				
2.3 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่องสถานภาพการเป็นนักศึกษา การถูกถอนชื่อ/การพ้นสภาพ/การขอคืนสภาพ/การรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา การลาพักการศึกษา				
2.4 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการขอทราบค่าระดับคะแนน(เกรด) การขอแก้ไขค่าระดับคะแนน(เกรด)				
2.5 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่องการขอสำเร็จการศึกษาและขึ้นทะเบียนบัณฑิต				
2.6 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่องการขอเอกสารทางการศึกษา(ใบรับรองการเป็นนักศึกษา/ใบแสดงผลการศึกษา/ใบรับรองเรียนครบตามหลักสูตร)				
3.ด้านการให้บริการงานทะเบียน				
3.1 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในเรื่องของระยะเวลาการให้บริการของงานทะเบียน ตามปฏิทินการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี				
3.2 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการในการให้บริการของงานทะเบียน ตามหลักสูตร คู่มือ ข้อบังคับระเบียบ ประกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี				

การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการงานทะเบียน	ระดับ ความคิดเห็น			คำแนะนำ
	+1	0	-1	
3.3 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการขอข้อมูล การติดตาม การตรวจสอบได้จากช่องทางต่างๆ ในการติดต่อประสานงาน กับงานทะเบียน เช่น สถานที่ให้บริการ เว็บไซต์ ไลน์ เป็นต้น				
3.4 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการจากงานทะเบียน เว็บไซต์สำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน				
3.5 ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการใช้บริการงานทะเบียนจากการ ประชาสัมพันธ์ของงานทะเบียนคณะ และเว็บไซต์สำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี				

การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนคณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการงานทะเบียน	ระดับ ความคิดเห็น			คำแนะนำ
	+1	0	-1	
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ				
1.1สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านทำเลที่ตั้งสำนักงาน				
1.2สถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการติดต่อ				
1.3มีการจัดสถานที่แจ้งข่าวสาร ข้อมูลการเรียน การสอน และ การบริการต่างๆตลอดเวลา				
1.4มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการขอรับ บริการไว้ชัดเจน				
1.5มีระบบการให้บริการครบถ้วนทุกความต้องการ				
1.6เจ้าหน้าที่มีความสนใจ และเต็มใจในการให้บริการ				
1.7เจ้าหน้าที่มีการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มาใช้บริการเป็น อย่างดี				

การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการงานทะเบียน	ระดับ ความคิดเห็น			คำแนะนำ
	+1	0	-1	
2.ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ				
2.1ระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนมีความน่าเชื่อถือ				
2.2มีเทคโนโลยีที่สามารถค้นหาข้อมูลการเรียนการสอนได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว				
2.3มีระบบการบริหารจัดการที่ดี สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการกับผู้รับบริการ				
2.4มีลำดับขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และสามารถติดต่อสอบถามได้สะดวก				
2.5เจ้าหน้าที่มีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานทะเบียน				
2.6เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ				
3.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ				
3.1เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ				
3.2เจ้าหน้าที่ให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทันทีที่มาติดต่อรับบริการ				
3.3เจ้าหน้าที่ตอบคำถามผู้รับบริการได้ตรงประเด็น				
3.4เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ				
3.5บรรยากาศการติดต่อโดยทั่วไปมีความเป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด				
3.6เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ เมื่อมีผู้รับบริการมาช่วงหมดเวลา งานพอดี				
3.7ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว				
4.ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ				
4.1เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส				
4.2เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้รับบริการที่มาติดต่อเป็นอย่างดี				
4.3เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ				
4.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี				
4.5เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำ				

การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการงานทะเบียน	ระดับ ความคิดเห็น			คำแนะนำ
	+1	0	-1	
5.ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ				
5.1เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน				
5.2เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง ไม่เลือก ปฏิบัติ				
5.3เจ้าหน้าที่รู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ				
5.4เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจและเห็นอกเห็นใจ				
5.5เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่าง ใจเย็นและสุภาพ				

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....

.....

4.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้.....

.....

4.3 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ.....

.....

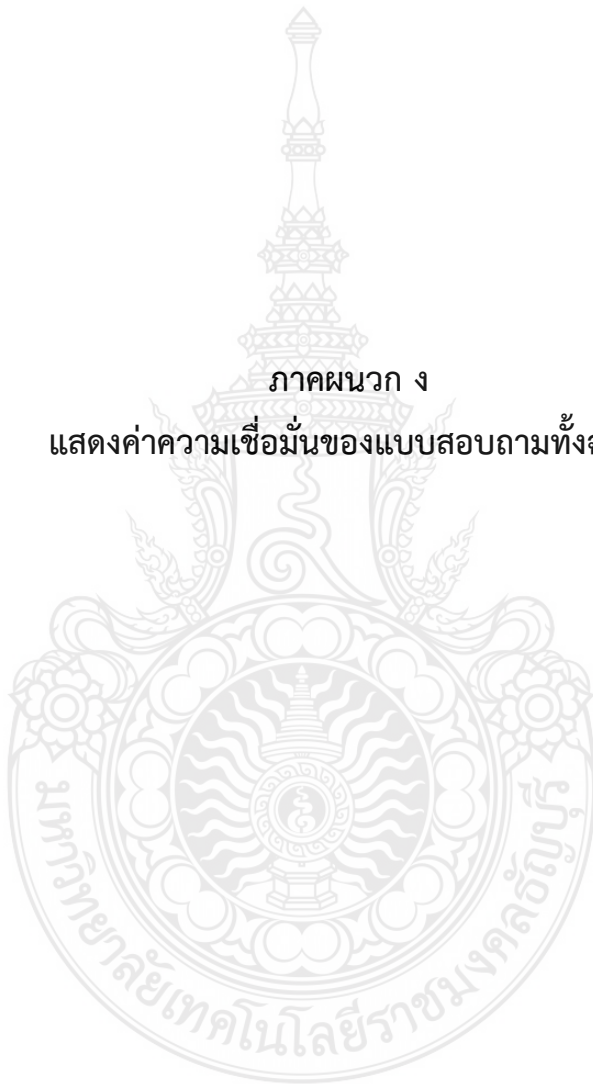
4.4 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ.....

.....

ผู้ประเมิน

(.....)

ภาคผนวก ง
แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ



ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.969	.983	53

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
เพศ	1.767	.4302	30
อายุ	1.667	1.1842	30
ระดับการศึกษา	1.233	.4302	30
ประเภทบุคคล	4.233	1.5013	30
วัตถุประสงค์ในการใช้บริการใน งานทะเบียนที่ท่านใช้บริการ ครั้งล่าสุด	4.667	4.5131	30
ความถี่ในการใช้บริการ	4.600	.9322	30

1.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับ ข้อมูลกำหนดการการศึกษา // ด้านข้อมูลงานทะเบียน	3.733	.7849	30
2.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการ ขอข้อมูลเกี่ยวกับการ ลงทะเบียนเรียน	3.767	.8584	30
3.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับ การทำคำร้องต่างๆ เช่น การขอ ลงทะเบียน	3.600	.9322	30
4.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับ การติดต่อขอทราบค่าธรรมเนียม คะแนน(เกรด)	3.700	.9154	30
5.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับ สถานภาพการเป็นนักศึกษา การถูกถอนชื่อ	3.600	1.0034	30
6.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับ ข้อมูลตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ	4.100	.8030	30
7.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับ ขั้นตอนของการลงทะเบียน เรียน //ด้านขั้นตอนงาน ทะเบียน	3.867	.8193	30
8.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับ ขั้นตอนของการขอลงทะเบียน / การเพิ่ม/	3.733	.9444	30
9.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับ ขั้นตอนของการทำคำร้อง ออนไลน์เรื่อง	3.533	1.0743	30
10.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการขอ ทราบค่าธรรมเนียมคะแนน(เกรด)	3.733	.8277	30
11.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำ ร้องออนไลน์เรื่องการขอสำเร็จ	3.267	1.2015	30

12.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่องการขอเอกสาร	3.433	1.1651	30
13.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในเรื่องของระยะเวลาการให้บริการของงานทะเบียน	3.700	.8769	30
14.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติเกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการในการให้บริการของงานทะเบียน	3.600	.9322	30
15.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการขอข้อมูล การติดตาม การตรวจสอบ	3.800	.9248	30
16.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่าง ๆ	3.667	.9942	30
17.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการใช้บริการงานทะเบียนจากการประชาสัมพันธ์	3.767	1.0400	30
1.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านทำเลที่ตั้ง สำนักงาน//ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.033	.8087	30
2.สถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการติดต่อ	3.933	.9803	30
3.มีการจัดสถานที่แจ้งข่าวสาร ข้อมูลการเรียน การสอน และการบริการต่าง ๆ ตลอดเวลา	3.733	.8683	30
4.มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการขอรับบริการไว้ชัดเจน	3.833	.9129	30
5.มีระบบการให้บริการครบถ้วนทุกความต้องการ	3.800	.9248	30
6.เจ้าหน้าที่มีความสนใจ และเต็มใจในการให้บริการ	3.733	1.1427	30

7.เจ้าหน้าที่ที่มีการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มาใช้บริการเป็น อย่างดี	3.867	1.1059	30
8.ระบบการชำระเงิน ค่าลงทะเบียนเรียนมีความ น่าเชื่อถือ//ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	3.633	1.1290	30
9.มีเทคโนโลยีที่สามารถค้นหา ข้อมูลการเรียนการสอนได้อย่าง ถูกต้อง และรวดเร็ว	3.800	.9248	30
10.มีระบบการบริหารจัดการที่ ดี สามารถให้บริการได้ตรงกับ ความต้องการกับผู้รับบริการ	3.800	.9248	30
11.มีลำดับขั้นตอนในการ ให้บริการที่ชัดเจน และสามารถ ติดต่อสอบถามได้สะดวก	3.833	.9855	30
12.เจ้าหน้าที่มีความรู้ และ ทักษะในการปฏิบัติงานทะเบียน	3.967	.8899	30
13.เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่มีความ ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	4.067	.7849	30
14.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวน เพียงพอ//การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	3.633	.9279	30
15.เจ้าหน้าที่ให้บริการแก้ไข ปัญหาได้ทันทีที่มาติดต่อรับ บริการ	3.633	.9994	30
16.เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ผู้รับบริการได้ตรงประเด็น	3.800	1.0635	30
17.เจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้นและมีความรวดเร็ว ในการให้ความช่วยเหลือ ผู้รับบริการ	3.700	1.0875	30
18.บรรยากาศการติดต่อ โดยทั่วไปมีความเป็นกันเอง ไม่ เคร่งเครียด	3.533	1.1958	30

19.เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ เมื่อมีผู้รับบริการมาช่วงหมดเวลางานพอดี	3.600	1.1326	30
20.ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	3.800	1.0306	30
21.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.633	1.0981	30
22.เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้รับบริการที่มาติดต่อเป็นอย่างดี	3.700	1.2077	30
23.เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ	3.933	1.0807	30
24.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.033	.8503	30
25.เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำ	3.967	.9279	30
26.เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคน//การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.800	1.2429	30
27.เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	3.700	1.0875	30
28.เจ้าหน้าที่รู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	3.800	.9613	30
29.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจและเห็นอกเห็นใจ	3.800	1.0954	30
30.เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างใจเย็นและสุภาพ	3.733	1.1121	30

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.672	1.233	4.667	3.433	3.784	.332	53

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เพศ	192.833	1454.695	.248	.	.969
อายุ	192.933	1457.926	.041	.	.970
ระดับการศึกษา	193.367	1460.861	.060	.	.969
ประเภทบุคคล	190.367	1467.206	-.056	.	.971
วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ในงานทะเบียนที่ท่านใช้ บริการครั้งล่าสุด	189.933	1452.892	-.030	.	.983
ความถี่ในการใช้บริการ	190.000	1470.276	-.114	.	.970
1.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับข้อมูลกำหนดการ การศึกษา //ด้านข้อมูลงาน ทะเบียน	190.867	1414.189	.817	.	.968
2.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการ ขอข้อมูลเกี่ยวกับการ ลงทะเบียนเรียน	190.833	1404.971	.890	.	.968
3.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการทำคำร้องต่างๆ เช่น การขอลงทะเบียน	191.000	1409.862	.747	.	.968
4.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการติดต่อขอทราบ ค่าธรรมเนียม(เกรด)	190.900	1428.369	.488	.	.969
5.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับสถานภาพการเป็น นักศึกษา การถอนชื่อ	191.000	1422.276	.525	.	.969

6.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติเกี่ยวกับข้อมูลตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ	190.500	1416.672	.756	.	.968
7.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนของการลงทะเบียนเรียน //ด้านขั้นตอนงานทะเบียน	190.733	1408.616	.873	.	.968
8.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนของการขอลงทะเบียน /การเพิ่ม/	190.867	1407.016	.778	.	.968
9.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่อง	191.067	1405.030	.706	.	.968
10.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนของการขอทราบค่าระดับคะแนน(เกรด)	190.867	1410.878	.827	.	.968
11.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่องการขอสำเร็จ	191.333	1401.609	.666	.	.968
12.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่องการขอเอกสาร	191.167	1400.351	.703	.	.968
13.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติในเรื่องของระยะเวลาการให้บริการของงานทะเบียน	190.900	1418.162	.667	.	.968
14.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติเกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการในการให้บริการของงานทะเบียน	191.000	1416.552	.650	.	.968
15.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการขอข้อมูล การติดตาม การตรวจสอบ	190.800	1409.476	.759	.	.968

16.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่าง ๆ	190.933	1415.237	.625	.	.968
17.ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการใช้บริการงานทะเบียนจากการประชาสัมพันธ์	190.833	1403.109	.755	.	.968
1.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านทำเลที่ตั้ง สำนักงาน//ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	190.567	1416.047	.761	.	.968
2.สถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการติดต่อ	190.667	1406.161	.760	.	.968
3.มีการจัดสถานที่แจ้งข่าวสาร ข้อมูลการเรียน การสอน และการบริการต่างๆ ตลอดเวลา	190.867	1408.189	.830	.	.968
4.มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการขอรับบริการไว้ชัดเจน	190.767	1401.495	.888	.	.968
5.มีระบบการให้บริการครบถ้วนทุกความต้องการ	190.800	1400.648	.889	.	.968
6.เจ้าหน้าที่มีความสนใจและเต็มใจในการให้บริการ	190.867	1391.085	.828	.	.968
7.เจ้าหน้าที่มีการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	190.733	1393.237	.830	.	.968
8.ระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนมีความน่าเชื่อถือ//ความเชื่อถือไว้วางใจได้	190.967	1397.344	.763	.	.968
9.มีเทคโนโลยีที่สามารถค้นหาข้อมูลการเรียนการสอนได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	190.800	1401.338	.878	.	.968

10.มีระบบการบริหารจัดการ ที่ดี สามารถให้บริการได้ตรง กับความต้องการกับ ผู้รับบริการ	190.800	1397.476	.935	.	.968
11.มีลำดับขั้นตอนในการ ให้บริการที่ชัดเจน และ สามารถติดต่อสอบถามได้ สะดวก	190.767	1394.875	.912	.	.968
12.เจ้าหน้าที่มีความรู้ และ ทักษะในการปฏิบัติงาน ทะเบียน	190.633	1406.516	.834	.	.968
13.เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่มี ความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	190.533	1414.189	.817	.	.968
14.เจ้าหน้าที่ให้บริการมี จำนวนเพียงพอ//การ ตอบสนองต่อผู้รับบริการ	190.967	1415.275	.671	.	.968
15.เจ้าหน้าที่ให้บริการแก้ไข ปัญหาได้ทันทีที่มาติดต่อรับ บริการ	190.967	1401.620	.807	.	.968
16.เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ผู้รับบริการได้ตรงประเด็น	190.800	1393.614	.860	.	.968
17.เจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้นและมีความ รวดเร็วในการให้ความ ช่วยเหลือผู้รับบริการ	190.900	1394.093	.834	.	.968
18.บรรยากาศการติดต่อ โดยทั่วไปมีความเป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด	191.067	1389.857	.804	.	.968
19.เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ เมื่อมีผู้รับบริการมาช่วงหมด เวลางานพอดี	191.000	1393.172	.811	.	.968
20.ได้รับบริการด้วยความ สะดวกรวดเร็ว	190.800	1391.200	.920	.	.968
21.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส	190.967	1392.309	.848	.	.968

22.เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ผู้รับบริการที่มาติดต่อเป็น อย่างดี	190.900	1380.645	.901	.	.967
23.เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อ เวลา และสม่ำเสมอต่อหน้าที่ ที่ให้บริการ	190.667	1391.816	.868	.	.968
24.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	190.567	1408.737	.839	.	.968
25.เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล ที่มีความถูกต้องแม่นยำ	190.633	1399.482	.903	.	.968
26.เจ้าหน้าที่ตระหนักถึง ความสำคัญของการ ให้บริการทุกคน//การรู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการ	190.800	1380.648	.875	.	.967
27.เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	190.900	1388.093	.910	.	.967
28.เจ้าหน้าที่รู้และเข้าใจ ใจความต้องการของ ผู้รับบริการ	190.800	1398.993	.877	.	.968
29.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความจริงใจและเห็นอกเห็น ใจ	190.800	1390.924	.867	.	.968
30.เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา หรือข้อซักถามของ ผู้รับบริการอย่างใจเย็นและ สุภาพ	190.867	1390.189	.863	.	.968

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
194.600	1463.007	38.2493	53

ภาคผนวก จ
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าการรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแนวปฏิบัติและคุณภาพในด้านบริการ ให้ผู้รับบริการมีความประทับใจในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ จึงขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามสำหรับการวิจัยประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจเครื่องมือวิจัยให้ถูกต้องและสมบูรณ์ เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้



งานทะเบียนคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

-
1. ชาย
-
2. หญิง

2. อายุ

-
1. 15-24 ปี
-
2. 25-34 ปี
-
3. 35-44 ปี
-
-
4. 45-54 ปี
-
5. 55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

-
1. กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี
-
2. ปริญญาโท
-
3. ปริญญาเอก

4. ประเภทบุคคล

-
1. ข้าราชการ
-
2. พนักงานมหาวิทยาลัย
-
3. พนักงานราชการ
-
-
4. ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว
-
5. นักศึกษา

5. เหตุผลประสงค์ในการใช้บริการในงานทะเบียนที่ท่านใช้บริการครั้งสุดท้าย (ตอบเพียง 1 ข้อเท่านั้น)

-
1. การลงทะเบียนเรียน
-
-
2. การลงทะเบียนเรียนล่าช้า
-
-
3. การลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-ถอนรายวิชาเรียน
-
-
4. การชำระค่าเทอม/การขอผ่อนผันชำระค่าเทอม
-
-
5. การถูกถอนชื่อ/พ้นสภาพการเป็นนักศึกษา/ขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษา
-
-
6. การขอรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา/ขอลาพักการศึกษา/ขอลาออก
-
-
7. การขอเปิด-ปิดรายวิชา/ขอเพิ่มกลุ่มเรียน
-
-
8. ตารางเรียน/ตารางสอน/ห้องเรียน
-
-
9. ตารางสอบ/การคุมสอบ/ห้องสอบ
-
-
10. การขอเลื่อนสอบ/ขออนุญาตสอบ/วัน-เวลาสอบ2วิชาตรงกัน
-
-
11. การขอทราบค่าระดับคะแนน(เกรด)/ขอแก้ไขค่าระดับคะแนน(เกรด)
-
-
12. การขอสำเร็จการศึกษาและขอขึ้นทะเบียนบัณฑิต
-
-
13. การขอเอกสารทางการศึกษา(ใบรับรองการเป็นนักศึกษา/ใบแสดงผลการศึกษา)
-
-
14. การขอหนังสือรับรองความประพฤติ
-
-
15. การแจ้งเปลี่ยนชื่อ-สกุล, ที่อยู่ ฯลฯ ในระบบทะเบียนนักศึกษา
-
-
16. การขอย้ายกลุ่ม/ย้ายสาขา/ย้ายคณะฯ/ย้ายมหาวิทยาลัย
-
-
17. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ความถี่ในการใช้บริการ

-
1. ทุกวัน
-
2. 1-2 ครั้ง/สัปดาห์
-
3. 3-4 ครั้ง/สัปดาห์
-
-
4. 1ครั้ง/เดือน
-
5. 2-3 ครั้ง/สัปดาห์
-
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....



งานทะเบียนคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียง คำตอบเดียว

การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน		ระดับการรับรู้แนวปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
ข้อ	ด้านข้อมูลงานทะเบียน					
1	ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับข้อมูลกำหนดการการศึกษา จาก ปฏิทินการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เจ้าหน้าที่ได้มีการ ประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ					
2	ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการขอข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียน เรียน					
3	ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการทำคำร้องต่างๆ เช่น การขอ ลงทะเบียน /การเพิ่ม/ถอนรายวิชา การผ่อนผันค่าเทอม การ ขอเลื่อน/ขออนุญาตสอบ,วิชาสอบตรงกัน การขอสำเร็จ การศึกษา เป็นต้น					
4	ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการติดต่อขอทราบค่าระดับ คະແນນ(เกรด)การขอแก้ไขค่าระดับคະແນນ(เกรด) การขอ เอกสารทางการศึกษา(ใบรับรองการเป็นนักศึกษา/ใบแสดงผล การศึกษา/ใบรับรองเรียนครบตามหลักสูตร)					
5	ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับสถานภาพการเป็นนักศึกษา การ ถูกลดชื่อ/การพ้นสภาพ/การขอคืนสภาพ/การรักษาสภาพการ เป็นนักศึกษา การลาพักการศึกษา					
6	ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับข้อมูลตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ ในการเข้าใช้ระบบทะเบียนนักศึกษา					
7	ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการลงทะเบียนเรียน					
8	ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการขอลงทะเบียน / การเพิ่ม/ถอนรายวิชา การผ่อนผันค่าเทอม การขอเลื่อน/ขอ อนุญาตสอบ,วิชาสอบตรงกัน เป็นต้น					



งานทะเบียนคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

3		ระดับการรับรู้แนวปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
ข้อ	ด้านขั้นตอนงานทะเบียน					
9	ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่อง สถานภาพการเป็นนักศึกษา การถูกถอนชื่อ/การพ้นสภาพ/การขอคืนสภาพ/การรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา การลาพักการศึกษา					
10	ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการขอทราบค่าระดับคะแนน(เกรด) การขอแก้ไขค่าระดับคะแนน(เกรด)					
11	ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่อง การขอสำเร็จการศึกษาและขึ้นทะเบียนบัณฑิต					
12	ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนของการทำคำร้องออนไลน์เรื่อง การขอเอกสารทางการศึกษา(ใบรับรองการเป็นนักศึกษา/ใบแสดงผลการศึกษา/ใบรับรองเรียนครบตามหลักสูตร)					
	ด้านการให้บริการงานทะเบียน					
13	ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในเรื่องของระยะเวลาการให้บริการของงานทะเบียน ตามปฏิทินการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี					
14	ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการในการให้บริการของงานทะเบียน ตามหลักสูตร คู่มือ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี					
15	ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการขอข้อมูล การติดตาม การตรวจสอบได้จากช่องทางต่างๆ ในการติดต่อประสานงานกับงานทะเบียน เช่น สถานที่ให้บริการ เว็บไซต์ ไลน์ เป็นต้น					
16	ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการจากงานทะเบียน เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน					
17	ท่านรับรู้แนวปฏิบัติ ในการใช้บริการงานทะเบียนจากการประชาสัมพันธ์ของงานทะเบียนคณะ และเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี					



งานทะเบียนคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 3 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน		ระดับการรับรู้คุณภาพบริการ				
		5	4	3	2	1
ข้อ	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านทำเลที่ตั้งสำนักงาน					
2	สถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการติดต่อ					
3	มีการจัดสถานที่แจ้งข่าวสาร ข้อมูลการเรียน การสอน และการบริการต่างๆตลอดเวลา					
4	มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการขอรับบริการไว้ชัดเจน					
5	มีระบบการให้บริการครบถ้วนทุกความต้องการ					
6	เจ้าหน้าที่มีความสนใจ และเต็มใจในการให้บริการ					
7	เจ้าหน้าที่มีการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี					
	ความเชื่อถือไว้วางใจได้					
8	ระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนมีความน่าเชื่อถือ					
9	มีเทคโนโลยีที่สามารถค้นหาข้อมูลการเรียนการสอนได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว					
10	มีระบบการบริหารจัดการที่ดี สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการกับผู้รับบริการ					
11	มีลำดับขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และสามารถติดต่อสอบถามได้สะดวก					
12	เจ้าหน้าที่มีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานทะเบียน					
13	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ					



งานทะเบียนคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 3 (ต่อ)

การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน		ระดับการรับรู้คุณภาพบริการ				
		5	4	3	2	1
	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
14	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทันทีที่มาติดต่อรับบริการ					
16	เจ้าหน้าที่ตอบคำถามผู้รับบริการได้ตรงประเด็น					
17	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ					
18	บรรยากาศการติดต่อโดยทั่วไปมีความเป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด					
19	เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ เมื่อมีผู้รับบริการมาช่วงหมดเวลางานพอดี					
20	ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
	การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ					
21	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส					
22	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้รับบริการที่มาติดต่อเป็นอย่างดี					
23	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ					
24	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
25	เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำ					
	การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ					
26	เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
27	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
28	เจ้าหน้าที่รู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ					
29	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจและเห็นอกเห็นใจ					
30	เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างใจเย็นและสุภาพ					



งานทะเบียนคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

.....
.....
.....
.....

4.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้

.....
.....
.....
.....

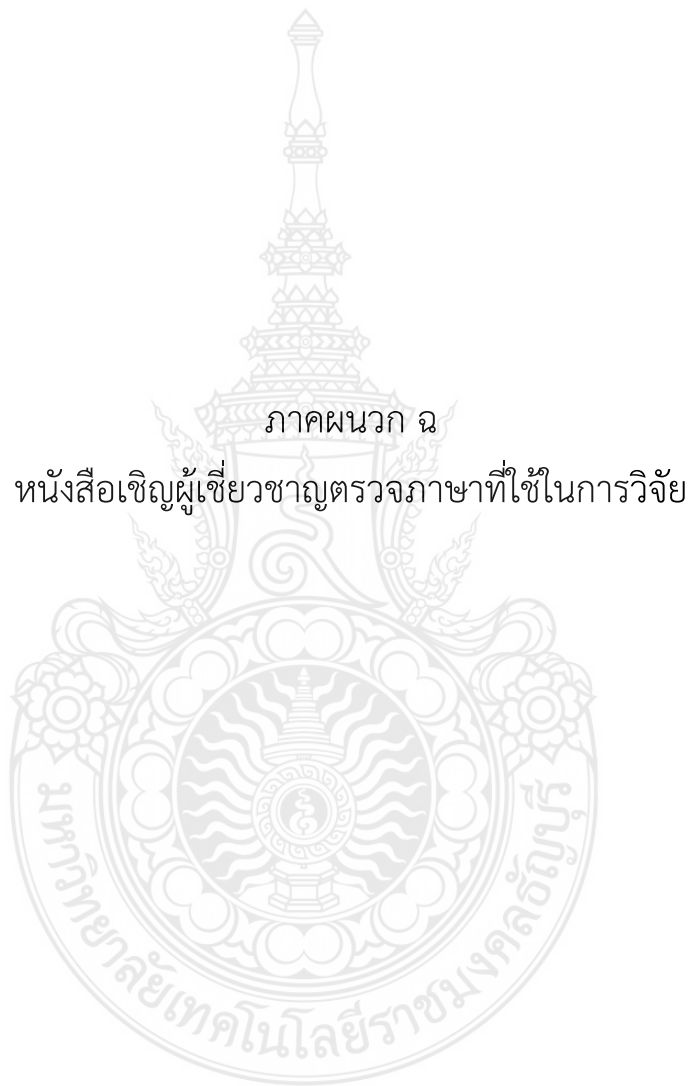
4.3 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

.....
.....
.....
.....

4.4 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถามงานวิจัยในครั้งนี้



ภาคผนวก ฉ

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจภาษาที่ใช้ในการวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โทร. 0 2549 4974-5

ที่ อว 0649.10/175

วันที่ 20 มกราคม 2565

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจภาษาที่ใช้ในงานวิจัย

เรียน ดร.เบญจวรรณ รุ่งเรืองสุภรัตน์

ตามที่ นางกรรณก อรรถธนะกุล ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้ดำเนินโครงการวิจัยเรื่อง “การรับรู้แนวปฏิบัติและคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในการนี้ ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถอย่างยิ่งด้านภาษาต่างประเทศ ตรวจภาษาที่ใช้ในงานวิจัยนี้ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจภาษาที่ใช้ในงานวิจัยดังกล่าว และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิศากร สิงห์เสนี)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์



ภาคผนวก ซ
ประวัติผู้วิจัย



ประวัติผู้วิจัย

1. ตำแหน่งในโครงการ
หัวหน้าโครงการ
2. ชื่อ-สกุล
นางกรรณก อन्नรชณะกุล
3. ตำแหน่งบริหาร/วิชาการ ในปัจจุบัน
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
4. สังกัด/ หมายเลขโทรศัพท์ /โทรสาร/ E-mail (ใช้ของมหาวิทยาลัยเท่านั้น)
งานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
โทรศัพท์ 0-2549-4974,5
โทรสาร 0-2577-5017
E-mail kornkanok_a@mutt.ac.th
5. ประวัติการศึกษา (ปี พ.ศ. ที่จบ ระดับปริญญา คุณวุฒิ สาขาวิชา สถานศึกษา ประเทศ)
พ.ศ. 2538 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี
วิทยาลัยเซนต์จอร์จัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2556 ศีษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการวิจัยและ
พัฒนาหลักสูตร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญ/เชี่ยวชาญ (ถ้ามี)
-
7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ (งานวิจัยที่ทำแล้วเสร็จ : ชื่อเรื่อง
ปีที่พิมพ์ และสถานที่ในการวิจัย, งานวิจัยที่กำลังทำ : ชื่อเรื่อง แหล่งทุน, สถานะในโครงการ)