

ประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
The Service Performance Effectiveness of The Registration
Office at Suratthani Rajabhat University

กาญจนา คงนุ้ย*, ชุศักดิ์ เอกเพชร** และสมคิด นาคขวัญ***

Kanchana Kongnui, Chusak Ekpech, Phdand Somkid Narkkhwan

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุง พัฒนาวិธีการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษา จำนวน 377 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย ซึ่งใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.91 และการสัมภาษณ์คณบดี รองคณบดีรองฝ่ายวิชาการ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 21 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบ ได้แก่ การทดสอบที การทดสอบเอฟ และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยรวมมีระดับการปฏิบัติหรือระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มี เพศ คณะ ชั้นปีที่กำลังศึกษา และความรู้ ในการใช้บริการของงานทะเบียนและประมวลผลต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง ควรให้บริการที่สมบูรณ์แบบครบวงจร ให้เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตร ควรมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ การให้บริการ ความพึงพอใจ

* นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

** รองศาสตราจารย์ ดร. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ประธานกรรมการที่ปรึกษา

*** ดร. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี กรรมการที่ปรึกษา

Abstract

The objectives of this research were to study the level of service performance effectiveness, to compare the service performance effectiveness, and to study the guidelines for service performance development of the registration office at Suratthani Rajabhat University. Data were collected using a questionnaire with reliability of 0.91 from 377 students, who were selected using the simple random sampling, and an interview of 21 samples including deans, deputy dean of academic affairs, and officers of academic affairs, who were selected using the purposive sampling. The quantitative data were analyzed using basic statistics : percentage, mean, and standard deviation; and test statistics : T-test and F-test. The qualitative data were analyzed using content analysis.

The research results showed that the service performance effectiveness of the registration office at Suratthani Rajabhat University was at a high level in overall. Considering individual aspects, Location was at a very high level, followed by facility, process/step of service, and service officer were at a very high level. The comparisons of opinions of students, who were different in terms of gender, faculty, year of study, and frequency of taking a service at the registration office, showed identical opinions. The suggestions towards the guidelines for service performance development were as follows : comprehensive services should be provided; officers should be friendlier; a number of officers should be more adequate; and modern technology facilities should be provided.

Keywords: Performance, Effectiveness, Satisfaction

บทนำ

การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการพัฒนาประเทศเนื่องจากการศึกษา คือ กลไกในการพัฒนา กำลังคนให้เป็นคนที่มีคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงาน แนวทางพัฒนาด้านการศึกษาได้มุ่งสร้างและพัฒนาเด็กและเยาวชนให้มีคุณภาพพร้อมคุณธรรม และรอบรู้อย่างเท่ากันมุ่งเตรียมพัฒนาเด็กและเยาวชน มีความพร้อมทางด้านสติปัญญาอารมณ์ และศีลธรรมภายใต้ระบบการศึกษาที่มุ่งการเรียนรู้ทั้ง การปฏิบัติและวิชาการพัฒนาหลักสูตรทั้งใน และนอกกรอบให้หลากหลาย พัฒนามรรณะและทักษะแรงงานให้รองรับการแข่งขันของประเทศ พัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิตส่งเสริมให้คนไทยได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ทั้งที่เป็นวิทยาการสมัยใหม่วัฒนธรรมภูมิปัญญาที่มุ่งสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ส่งเสริมให้

การเรียนรู้ในหลากหลายรูปแบบ และปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยกับการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตและความสามารถในการดำรงชีวิตได้อย่างรู้เท่าทันกระทรวงศึกษาธิการจึงกำหนดแนวดำเนินงานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมไว้ในแผนการดำเนินการปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2552 - 2561 โดยกำหนดไว้ในด้านที่ 4 เรื่องการปฏิรูประบบการบริหารการศึกษาในด้านการปฏิรูปโรงเรียนและสถานศึกษา ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐาน ด้านบรรยากาศของการจัดการศึกษาด้านการเรียนการสอน ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด ด้านอุปกรณ์การเรียนการสอน สถาบันอุดมศึกษาไทยมีจุดมุ่งหมายหลักที่จะพัฒนาคนให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพและวิชาการ เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์สนองความต้องการ

ของสังคมต่อมากระแสการเปลี่ยนแปลงโลกส่งผลต่อสังคมไทย ทำให้สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นอย่างมากในการปรับบทบาทหรือภารกิจที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555 - 2559) ได้วางแผนพัฒนาประเทศเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของวิสัยทัศน์ร่วมภายใต้ “สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง” และสังคมไทยที่พึงประสงค์ในอนาคต เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มีลักษณะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีลักษณะของงานกว้างขวางสลับซับซ้อนมาก คือ มีทั้งงานด้านวิชาการซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย คณะต่าง ๆ สำนักและศูนย์ต่าง ๆ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานหนึ่งที่เทียบเท่าคณะ มีความสำคัญและอยู่ภายใต้การควบคุมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มีหน้าที่ในการสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ในด้านการเรียนการสอน อำนวยความสะดวก การบริการวิชาการแก่คณะ ขณะเดียวกันยังทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกำกับมาตรฐานการศึกษาระดับปริญญาตรีทุกระบบการศึกษาของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่การรับเข้าศึกษา การจัดแผนการศึกษา การจัดตารางสอนตารางสอบ ตารางการใช้ห้องเรียน การจัดอาจารย์ที่ปรึกษา การลงทะเบียนเรียน การจัดทำทะเบียนประวัติ การแนะแนวการเลือกสาขาตลอดจนการสำเร็จการศึกษา ซึ่งก็มีจำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลให้งานด้านบริการต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน อีกทั้งยังประสานงาน และอำนวยความสะดวก ด้านวิชาการให้ทั้งนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของหน่วยงาน และบุคคลภายนอก จึงถือได้ว่าสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นหัวใจสำคัญของมหาวิทยาลัย ที่จะต้องมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ช่วย

ขับเคลื่อนให้ภารกิจของมหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายของการเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งจากการปฏิบัติงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนก็ได้รับข้อมูลย้อนกลับ จากผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารจัดการที่เกิดความไม่สะดวก ความล่าช้าในการให้บริการ สัดส่วนเจ้าหน้าที่ให้บริการขั้นตอนการดำเนินงานยังมีความยุ่งยาก มีขั้นตอนมาก ซับซ้อน เครื่องมือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ จึงทำให้การบริการไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องจากมีปัจจัยหลายอย่างที่ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทันทีทันใด ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาสำคัญอย่างยิ่ง และด้วยกระแสแห่งความเปลี่ยนแปลง ประกอบกับผู้ให้บริการที่หมุนเวียนเข้ามาให้บริการนั้นได้เปลี่ยนไปตามกาลเวลา อีกทั้ง มีการให้บริการในรูปแบบที่เปลี่ยนไปสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจึงได้ตระหนักตระหนักถึงคุณภาพของการบริการให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมากขึ้นเพียงใด มีจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องในด้านใด จึงจำเป็นต้องหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการ และการให้บริการกับผู้รับบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของนักศึกษา จำแนกตามเพศ คณะ ชั้นปีที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล

3. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงพัฒนาวิธีการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มีความสำคัญอย่างยิ่งในการนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของงานทะเบียนและประมวลผล ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมาก

2. นักศึกษาที่มีเพศ คณะ ชั้นปีที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนและประมวลผลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยทำการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านอาคารสถานที่

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา ได้แก่ เพศ คณะ ชั้นปีที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนและประมวลผล

2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านอาคารสถานที่

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตพื้นที่ คือ นักศึกษา ที่มารับบริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ปีการศึกษา 2557 ทั้ง 7 คณะ ได้แก่ 1) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 2) คณะวิทยาการจัดการ 3) คณะครุศาสตร์ 4) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 5) คณะนิติศาสตร์ 6) คณะพยาบาลศาสตร์ 7) วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. การศึกษาเชิงปริมาณ
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาที่มาใช้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ปีการศึกษา 2557 จำนวน 7 คณะ จำนวน 16,401 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาที่มารับบริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ปีการศึกษา 2557 ทั้ง 7 คณะ โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (สุริรา พูลผล, 2557) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน

2. การศึกษาเชิงคุณภาพ ซึ่งจะใช้การสัมภาษณ์ในเชิงลึก

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ
คณบดี รองคณบดีฝ่ายวิชาการ เจ้าหน้าที่ฝ่าย
วิชาการ ที่สังกัดทั้ง 7 คณะ จำนวน 21 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ
คณบดี รองคณบดีฝ่ายวิชาการ เจ้าหน้าที่ฝ่าย
วิชาการ ที่สังกัดทั้ง 7 คณะ ซึ่งเลือกแบบเจาะจง
จำนวน 21 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามสำหรับการวิจัยเชิง ปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3
ส่วน

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ
แบบสอบถาม เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ
เพศ คณะ ชั้นปีที่กำลังศึกษา ความถี่ของการใช้
บริการงานทะเบียนและประมวลผล

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ
ประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและ
ประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ซึ่งมี
ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำแนกเป็น 4
ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4) ด้านอาคารสถานที่ เป็นแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามแนวคิด
ของ ลิเคอร์ท (likert scale)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/แสดงความคิดเห็น
เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุง พัฒนา
วิธีการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย
คำถามปลายเปิด

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง สำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ

หลังจากทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิง
ปริมาณ ด้วยสถิติในการวิจัยเรียบร้อยแล้ว จะ
พิจารณาประเด็นที่น่าสนใจในตัวแปรต้นและตัว
แปรตามที่มีปฏิสัมพันธ์กัน และส่งผลกระทบต่อ
ประสิทธิผลในการบริหารงานในระดับสูง เพื่อ
นำมาสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สำหรับ

เก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือ ได้แก่ สัมภาษณ์เชิงลึก
สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคณบดี รองคณบดีฝ่าย
วิชาการ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ ซึ่งมีลักษณะ
เป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำแนกเป็น 4 ด้าน
คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2)
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4) ด้านอาคารสถานที่

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุญาตแนะนำตัวจากบัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ถึง
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงาน
ทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เพื่อขอ
อนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลผู้วิจัย

2. สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน
การศึกษาเชิงปริมาณที่ต้องกรอกข้อมูลด้วยตนเอง
วิจัยและผู้ช่วยจะอยู่รอรับแบบสอบถามกลับทันที
เพื่ออธิบายข้อสงสัยที่นักศึกษาจะซักถาม และเพื่อ
สังเกตลักษณะและพฤติกรรมในการอ่านและการ
ลงคะแนนในแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวม
ได้มาพิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของ
แบบสอบถามทุกฉบับ และคัดเลือกเฉพาะฉบับที่มี
ความสมบูรณ์เพื่อทำการวิเคราะห์ประมวลผลโดย
ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

4. สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน
การศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่ม
ตัวอย่าง ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant)
ด้วยตนเอง และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย
วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะจง

4.1 ขั้นตอนก่อนการสัมภาษณ์
ผู้วิจัยจะกล่าวถึงจุดมุ่งหมายในการสัมภาษณ์
รวมทั้งหัวข้อการวิจัยโดยย่อ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูล
สำคัญ มีความเข้าใจได้ตรงประเด็น

4.2 ขั้นการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะ
มีการเตรียมประเด็นคำถามต่างๆ ไว้ล่วงหน้าเพื่อ
เป็นแนวทางการวิเคราะห์ปัญหาให้แก่ผู้สัมภาษณ์

หลักจากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ เข้าสู่การวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

แบบสอบถามสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (check list) โดยถามเกี่ยวกับเพศ คณะ ชั้นปีที่กำลังศึกษา ความถี่ที่ใช้บริการงานทะเบียน และประมวผล โดยใช้วิธีการหาความถี่ค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการพรรณนาข้อมูล

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายด้าน เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/แสดงความคิดเห็น เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุง พัฒนาวิธีการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด จะใช้วิธีการสังเคราะห์ข้อความ หรือสรุปความโดยจำแนกเป็นประเด็น

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง สำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ/แสดงความคิดเห็น เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุง พัฒนาวิธีการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด จะใช้วิธีการสังเคราะห์ข้อความ หรือสรุปความโดยจำแนกเป็นประเด็น

สถิติที่ใช้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ

ของงานทะเบียนและประมวผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้สถิติ t - test, F - test (one - way ANOVA)

3. วิเคราะห์ประมวผลสรุปอธิบายข้อมูลแสดงปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยรวม ระดับการปฏิบัติหรือระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี พบว่า

2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวม มีระดับการปฏิบัติหรือระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ฝ่ายงานต่าง ๆ ในงานทะเบียนและประมวผลมีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การให้บริการของฝ่ายงานต่าง ๆ ในงานทะเบียนและประมวผล มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ส่วนฝ่ายงานต่างๆ ในงานทะเบียนและประมวผล มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม มีระดับการปฏิบัติหรือระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายในงานทะเบียนและ

ประมวลผลมีความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสมกับลักษณะงานในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายงานในงานทะเบียนและประมวลผลมีการให้คำแนะนำและเอาใจใส่ ให้ความสนใจนักศึกษาที่มารับบริการเป็นอย่างดี ส่วนเจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่ายงานในงานทะเบียนและประมวลผล มีความเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม มีระดับการปฏิบัติหรือระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการในแต่ละฝ่ายงานของงานทะเบียนและประมวลผล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ งานทะเบียนและประมวลผลมีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ไว้ให้บริการแก่ผู้รับบริการครอบคลุมทุกงาน ส่วนงานทะเบียนและประมวลผลมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.4 ด้านอาคารสถานที่โดยรวม มีระดับการปฏิบัติหรือระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดสถานที่ตั้งของงานทะเบียนและประมวลผลมีความเหมาะสมต่อการมาติดต่อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือ งานทะเบียนและประมวลผลมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ส่วนงานทะเบียนและประมวลผลมีบริเวณที่มีความสะอาดและความปลอดภัย และงานทะเบียนและประมวลผลมีการกำหนดเวลาเปิด - ปิด ที่ผู้รับบริการ มีความสะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของนักศึกษา จำแนกตามเพศ คณะ ชั้นปีที่กำลังศึกษา ความถี่ของการใช้บริการงานทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จากจำนวนนักศึกษาที่ได้ตอบแบบสอบถาม 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.02 พบว่าควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับการใช้บริการของนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มให้มาก ส่วนควรมีการติดประกาศค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนารูปแบบการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผลปรากฏผลดังนี้

5.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

5.1.1 การให้บริการที่สมบูรณ์แบบครบวงจรควรจะต้องมีการติดตามผลเพื่อแสดงความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการอีกรูปแบบหนึ่ง

5.1.2 ควรจัดให้มีบริการแบบ one stop service เพื่อให้บริการได้เสร็จสิ้นภายในจุดเดียว

5.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5.2.1 ควรมีเจ้าหน้าที่จำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการ

5.2.2 ควรต้องมีบริการที่อยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส

5.2.3 ควรมีการจัดพัฒนาความรู้ให้บุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีความชำนาญและรู้จักในงาน เช่น การศึกษาดูงาน การส่งเข้าอบรมในงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5.3.1 ควรมีคู่มือที่ชัดเจนถูกต้อง และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

5.3.2 ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการที่ต่อเนื่อง

5.3.3 ควรมีเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยมาให้บริการให้มากขึ้นและเพียงพอ

5.4 ด้านอาคารและสถานที่

5.4.1 ควรจัดให้มีโต๊ะและที่นั่ง รอยางเพียงพอเพื่อความสะดวกในการรอรับ บริการจากงานทะเบียนและประมวลผล

การอภิปรายผล

1. ประสิทธิภาพในการให้บริการของ งานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏ สุราษฎร์ธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ตรง ตามสมมติฐานข้อที่ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสถานที่ มีระดับการปฏิบัติหรือ ระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับการปฏิบัติหรือระดับ ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็น เพราะว่างานทะเบียนและประมวลผลเป็นหัวใจที่ สำคัญของมหาวิทยาลัยที่จะต้องมีการบริหาร จัดการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำหน้าที่ช่วย ขับเคลื่อนให้การกิจของมหาวิทยาลัยบรรลุ เป้าหมายของการเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อ พัฒนาท้องถิ่นอย่างแท้จริง ดังนั้น งานทะเบียน และประมวลผลจึงได้ตระหนักตระหนักถึงคุณภาพ ของการบริการให้มีประสิทธิภาพและสามารถ ตอบสนองความต้องการเป็นที่พึงพอใจของ ผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุพจน์ หัสติ (2552) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพของ การให้บริการจะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพและหรือ คุณภาพของบริการก็คือระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการอัน เป็นความรู้สึกเชิงบวกความรู้สึกพึงพอใจดังกล่าว เป็นความรู้สึกที่มีภูมิหลังจากอดีตนิสัยของตัวบุคคล และวัตถุดิบที่มากกระทบ และสอดคล้องกับแนวคิด ของ สุภาพร เสรีรัตน์ (2552) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ คือ การบริการได้อย่าง ราบรื่น ครบถ้วน และประหยัดเวลา ใช้ง่าลัง และ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเสียเปล่าน้อยที่สุด และใช้ความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติส่วนบุคคล ปริมาณงาน และคุณภาพของการดำเนินงาน

ทักษะในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิด ของอาภากร ธาตุโลหะ และคนอื่นๆ (2553, 8) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและ เป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่ คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่ง ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการ ดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา จันทรสิงห์ และคนอื่นๆ (2553, 48) ได้ ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มี ต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและจำแนกตามรายด้านผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจในระดับมาก

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ตรง ตามสมมติฐานข้อที่ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ฝ่ายงานต่างๆ ในงานทะเบียนและ ประมวลผลมีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ เพื่อลดระยะเวลา การให้บริการอย่าง ชัดเจนและเหมาะสมตรงตามความต้องการของ ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การ ให้บริการของฝ่ายงานต่างๆ ในงานทะเบียนและ ประมวลผล มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ส่วนฝ่ายงานต่างๆ ในงานทะเบียนและประมวลผล มีการกำหนดระยะเวลา การให้บริการได้อย่าง เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งานทะเบียนและประมวลผลถือว่ากระบวนการ ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการ ให้บริการ ซึ่งกระบวนการให้บริการจะต้องเอื้อให้ เกิดความถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว มีการ ให้บริการตลอดเวลา ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึง บริการได้ง่าย มีช่องทางติดต่อที่สะดวกมีความ ชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ ผู้รับบริการทราบ ทั้งนี้ การให้บริการที่สมบูรณ์ แบบครบวงจรควรจะต้องมีการติดตามผลเพื่อ

แสดงความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พระมหาเดชนันท์ สิทธาภิภู (2554, 14) ได้กล่าวว่า กระบวนการให้บริการ เป็นความสามารถของ สถานศึกษาในการดำเนินการเกี่ยวข้องกับการ บริหารภายในตั้งแต่การวิเคราะห์การกำหนด ทรัพยากรที่ต้องการในการบริหาร เช่น การ บริหารงานวิชาการ การจัดการเรียนการสอน การ สร้างและปลูกฝังแนวคิดด้านคุณธรรม จริยธรรม ให้แก่ผู้เรียน การประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา การสนับสนุนให้บุคลากรทำงานวิจัย ในชั้นเรียน การสนับสนุนสื่อและอุปกรณ์การเรียน การสอน การติดตามผลการดำเนินงานตาม โครงการต่างๆ เป็นต้น และสอดคล้องกับแนวคิด ของ สำนักงานกิจการนักศึกษา (2554) ได้กล่าวว่า กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อ คุณภาพบริการของสำนักงานกิจการ นักศึกษาและ การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิด ความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้าน ต่างๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม และ สอดคล้องกับแนวคิดของ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554, 56) ได้กล่าวว่า ขั้นตอนการบริการ เป็น กระบวนการในการรับบริการจะต้องผ่านเจ้าหน้าที่ กี่โต๊ะ เดินก่อบ ซึ่งขั้นตอนในการให้บริการที่ เหมาะสม คือ ให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด และ สอดคล้องกับแนวคิดของ น้ำลีน เทียมแก้ว (2556) ได้กล่าวว่า กระบวนการบริการ เป็นการดำเนินการ ที่ต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการ จัดระบบ การบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และ ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ ของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำ

บุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะ เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ ผลการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผกาพันธ์ โสตามุข (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและ ประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิรัตน์ พิทักษ์พงศ์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึง พพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียนปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ตรงตามสมมติฐาน ข้อที่ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายในงานทะเบียนและประมวลผลมีความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสมกับลักษณะงานในการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายงานในงานทะเบียนและ ประมวลผลมีการให้คำแนะนำและเอาใจใส่ ให้ ความสนใจนักศึกษาที่มารอรับบริการเป็นอย่างดี ส่วนเจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่ายงานในงานทะเบียนและ ประมวลผล มีความเพียงพอในการให้บริการ มี ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่างานทะเบียน และประมวลผลเจ้าหน้าที่ที่มีความตระหนักใน หน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานบริการที่ ประกอบกับเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความว่องไว เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นต่อการ ให้บริการงานทะเบียนที่ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มี อยู่ โดยทำให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความพึง พพอใจต่อผู้มารับบริการเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้อง กับแนวคิดของ กิจจา ทองนิม (2552, 2) ได้กล่าว ว่า พฤติกรรมการให้บริการถือเป็นหน้าที่หน้าที่

หนึ่งของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในสายงานสนับสนุนและปฏิบัติงานในสำนักงาน เนื่องจากต้องประสานและติดต่อกับบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในฐานะผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ซึ่งภาระงานที่ได้รับมอบหมายจะเกี่ยวข้องกับการบริการทั้งให้บริการแก่อาจารย์ นิสิต และผู้มาติดต่อ ดังนั้นถือว่า การบริการมีความสำคัญมากจะบริการอย่างไรให้ อาจารย์ นิสิต หรือผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการเกิดความประทับใจ และพึงพอใจ ในการรับบริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ เทียน ทองแก้ว (2552) ได้กล่าวว่า การมีความสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการด้วยการมีหัวใจบริการสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับบุคลากรทุกคนขององค์กรที่มีจิตสำนึกแห่งการเป็นผู้ให้บริการ สิ่งสำคัญและเริ่มต้นง่าย ๆ คือ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและมีคุณภาพจะเกิดพลังสำคัญคือการบอกต่อ และผลรับที่ได้จะกลับสู่องค์กรมากกว่า และสอดคล้องกับแนวคิดของ ชีววรรณ รุ่งเรือง (2552) ได้กล่าวว่า ผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คืองานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพอีกทั้งยังจะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่ง คือ การให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย และงานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จจะทำให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กรที่ขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน ซึ่งเมื่อผลผลิตหรือผลงานได้รับการยอมรับ จะมีคนบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จ และมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลผลิต การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดีประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งๆ ขึ้นต่อไป และสอดคล้องกับ

แนวคิดของ สำนักงานกิจการนักศึกษา (2554) ได้กล่าวว่า ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง บุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนั้นทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ ความมีมิตรไมตรี ความรู้ ความสุภาพ ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือการมีจิตใจใฝ่บริการ และความเสมอภาคในการให้บริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554, 61) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ในการบริการของเจ้าหน้าที่จะต้องประพฤติและปฏิบัติให้มีความเชื่อถือไว้วางใจที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การมีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการ การมีธรรมาจริยธรรมที่ดีมีการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร และขั้นตอนของการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือในเรื่องของความซื่อสัตย์ความจริงใจ มีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความเข้าใจและมีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความสนใจและให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ มีการให้คำแนะนำเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอและมีบุคลากรที่มีคุณภาพ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อ่ำพร จันทร์ประโคน และคณะ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ หัสตินทร์ สอนปะละ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2555 ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและจำแนกตามรายด้านอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ตรงตามสมมติฐานข้อที่ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการในแต่ละ

ฝ่ายงานของงานทะเบียนและประมวลผล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ งานทะเบียนและประมวลผลมีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ไว้ให้บริการแก่ผู้รับบริการครอบคลุมทุกงาน ส่วนงานทะเบียนและประมวลผลมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่างานทะเบียนและประมวลผลเป็นหน่วยงานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อไว้รองรับการบริการแก่ผู้ที่มาติดต่อ มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีคุณภาพและเพียงพอสำหรับการให้บริการทั้งในและนอกสำนักงาน มีการนำเอาอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยเข้ามาใช้ในสำนักงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตเครื่องกบตรคิว รวมถึงเอกสารคำร้องต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกและทัศนคติของมนุษย์ให้อยากทำงาน หรือเกิดความประทับใจในการใช้บริการได้ ดังนั้น สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุขอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รักชนก มณีรัตน์ (2552) ได้กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งที่สร้างความสะดวก หรือทำให้การประกอบกิจกรรมต่างๆ กระทำได้ง่ายขึ้นตามหลักการจัดการอุทยาน และพื้นที่นันทนาการสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง บริเวณพื้นที่ และโครงสร้างหรือสิ่งปลูกสร้างต่างๆ ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อรองรับกิจกรรมของผู้มาเยือนและกิจกรรมในการบริหารจัดการพื้นที่ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ชนะดา วีระพันธ์ (2555, 17) ได้กล่าวว่า การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย

มหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านอาคารสถานที่ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ตรงตามสมมติฐานข้อที่ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การจัดสถานที่ตั้งของงานทะเบียนและประมวลผลมีความเหมาะสม ต่อการมาติดต่อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ งานทะเบียนและประมวลผลมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ส่วนงานทะเบียนและประมวลผล มีบริเวณที่มีความสะอาดและความปลอดภัย และงานทะเบียนและประมวลผลมีการกำหนดเวลาเปิด - ปิด ที่ผู้รับบริการ มีความสะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่างานทะเบียนและประมวลผล มีสถานที่มีการการเข้าถึงการบริการได้สะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ การแบ่งพื้นที่ ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวและสอดคล้องกับลักษณะงาน มีการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ และคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน ดังนั้น การบริหารจัดการอาคารสถานที่ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริการต่าง ๆ เช่นกัน ถือได้ว่าเป็นหน้าตาของหน่วยงานที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้สัมผัสตั้งแต่แรกเห็น ซึ่งการบริหารจัดการอาคารสถานที่ได้มีจุดมุ่งหมาย เพียงแค่ดูแลอาคารให้เหมาะสมกับการใช้งานเพียงอย่างเดียว หากแต่ครอบคลุมถึงประสิทธิภาพของ การปฏิบัติงาน มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมตามลักษณะงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอปัจจัยที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ดังต่อไปนี้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จุฑามาศ อัมเกียรติ (2553) และธัญญณ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553) ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การจัดสรรสถานที่ทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงาน เพื่อความคล่องตัว ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาขอรับบริการ หากองค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะทำให้บุคลากรในองค์กรกระตือรือร้น รู้สึกสะดวกสบายอยากทำงาน ขยันทำงาน และมีความ

มั่นคงในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานกิจการนักศึกษา (2554) ได้กล่าวว่า การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย และสอดคล้องกับแนวคิดของ น้ำลีน เทียมแก้ว (2556) ได้กล่าวว่า สถานที่บริการผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman (1990, 21-22) ได้กล่าวว่า การติดต่อใช้บริการจะต้องมีสถานที่ติดต่อขอรับบริการ มีความสะดวกเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาเตชินท์ สิทธิภาณุ (2555) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลงิ้ว อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและจำแนกตามรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของนักศึกษา

2.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา จำแนกตามเพศโดยรวมและรายด้าน มีระดับการปฏิบัติหรือระดับความเหมาะสม ไม่แตกต่างกัน

2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา จำแนกตามคณะโดยรวมและรายด้าน มีระดับการปฏิบัติหรือระดับความเหมาะสม ไม่แตกต่างกัน

2.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา โดยรวมและรายด้าน มีระดับการปฏิบัติหรือระดับความเหมาะสม ไม่แตกต่างกัน

2.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ของงานทะเบียนและประมวลผล โดยรวมและรายด้าน มีระดับการปฏิบัติหรือระดับความเหมาะสม ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า นักศึกษาที่มีเพศ คณะ ชั้นปีที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนและประมวลผลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน ตรงตามสมมติฐานข้อที่ 2 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า งานทะเบียนและประมวลผลเป็นหน่วยงานที่ถือว่างานบริการเป็นงานที่สำคัญอย่างยิ่งต่อนักศึกษาและบุคคลที่มาติดต่อ จึงมีการบริการที่เท่าเทียมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานของงานทะเบียนและประมวลผลให้มีประสิทธิภาพ จึงมีการหาวิธีการพัฒนาและปรับปรุงการบริการอยู่เสมอ ซึ่งมีผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ ชนะดา วีระพันธ์ (2555, 12) ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วน สมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานที่มีเป้าหมายที่จะให้ผู้มารับบริการได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเสมอภาคในการให้บริการทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิรัตน์ พิทักษ์พงศ์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัยพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน และผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณไทย์ อุณโธสง (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ด้าน

ระบบการให้บริการ และด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาแนวทางการปรับปรุง พัฒนารูปแบบการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล จากการสัมภาษณ์ ปรากฏผลดังนี้

การปรับปรุง พัฒนาระบบงาน บริการของงานทะเบียนถือจึงเป็นหัวใจสำคัญ เพื่อที่จะช่วยให้การดำเนินงานสำเร็จตามเป้าหมาย ที่ได้กำหนดไว้ จึงควรมีการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และเพิ่มศักยภาพให้กับหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและให้เกิดความคล่องตัวในการบริการ ผลจากการสัมภาษณ์ ปรากฏดังนี้ ควรมีการให้บริการที่สมบูรณ์แบบครบวงจร แบบ One Stop Service เพื่อให้บริการได้เสร็จสิ้น ภายใต้วงเดียว อาจเป็นเพราะว่า ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ สุราษฎร์ธานี เป็นองค์กรที่ใหญ่ มีพื้นที่ หน่วยงาน/คณะ และประชากรเป็นจำนวนมาก จึงมีการแบ่งหน้าที่กัน อย่างมีระบบ ไม่สามารถนำหน่วยงานทั้งหมดมาอยู่รวม เป็นจุดเดียวได้ ควรมีเจ้าหน้าที่บริการอยู่บนพื้นฐาน ของความเป็นมิตรและเพียงพอ มีการจัดพัฒนา ความรู้เพื่อให้มีความชำนาญและรู้สึกในงาน อาจเป็นเพราะ นักศึกษาส่วนใหญ่ที่มาติดต่อจะอยู่ ในช่วงวันสุดท้าย/วัน กำหนดการลงทะเบียน หรือ มีปัญหาเกี่ยวกับรายวิชา ผลการเรียน จึงก่อให้เกิด ปัญหาในการดำเนินการระหว่างบุคลากรที่ ให้บริการกับนักศึกษา อยู่ตลอดเวลา ซึ่งอาจเป็น ผลจากเอกสารต้องได้รับการอนุมัติตามลำดับจาก คณะวิชา เมื่อพ้นกำหนดแล้วก็ไม่สามารถได้รับการ อนุมัติ ซึ่งนักศึกษามีความคาดหวังสูงมากที่จะ ได้รับการพิจารณาอนุมัติมหาวิทยาลัยยังไม่มี นโยบายในการเพิ่มเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จึงทำให้ เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนทำให้เจ้าหน้าที่ที่บริการต่อจำนวน นักศึกษาไม่เพียงพอและควรมีการพัฒนากระบวนการ ให้บริการและมีเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการกำหนดระยะเวลาใน การให้บริการที่เหมาะสม มีการให้บริการแบบ One Stop Service เพื่อลดระยะเวลา ลดขั้นตอน ที่ยุ่งยากและความซับซ้อนในการให้บริการ แต่ ยังคงทำให้มีมาตรฐานที่ถูกต้อง

2. ประสิทธิภาพด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความ เป็นมิตร มีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการของ นักศึกษา และควรมีการจัดพัฒนาความรู้ให้ บุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีความชำนาญและรู้ ลึกในงาน

3. ประสิทธิภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีป้ายบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมี เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยมาให้บริการให้มากขึ้น และควรมีคู่มือที่ชัดเจน ถูกต้อง และปรับปรุงอย่าง ต่อเนื่อง

4. ประสิทธิภาพด้านอาคารและ สถานที่

ควรจัดสถานที่สะอาดและ ปลอดภัย จัดให้เป็นสัดส่วน มีโต๊ะและที่นั่งรอ และ หน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษาควรมายู่บริเวณ เดียวกัน

จากข้อเสนอแนะ งานทะเบียนและ ประมวลผลจะได้นำแนวทางเพื่อนำไปทำการ ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ ตลอดจน การให้บริการต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน ให้มีคุณภาพและ ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อส่งผลต่อความพึง พอใจในการรับบริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษางานวิจัยคุณลักษณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานทะเบียนและ ประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

2. ควรศึกษางานวิจัยด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงาน

ทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สุราษฎร์ธานี

3. การศึกษาการให้บริการระบบ
One Stop Service ของงานทะเบียนและ
ประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา จันทร์สิงห์ และคนอื่นๆ. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. กำแพงเพชร: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- กิจจา ทองนิม. (2552). การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลักการ 10 S. สำนักงานเลขาธิการคณะศึกษาศาสตร์. ค้นเมื่อ เมษายน 11, 2558, จาก <http://www.tu.ac.th/org/oFrector/person/train/know/service/teerasak.files/frame.htm#slide0007.htm>
- จุฑามาศ อัมเกียรติ. (2553). ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นนทบุรี สาขาบางใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสาธารณะ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทือน ทองแก้ว. (2552). การมีหัวใจบริการ. ค้นเมื่อ ธันวาคม 21, 2558, จาก http://dusithost.dusit.ac.th/~ei/tuan/file_21122005012.doe.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). การมีหัวใจบริการ. ค้นเมื่อ มกราคม 28, 2558, จาก <http://www.npu.ac.th/General/pdf/m7.pdf>.
- ธัญญ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอมรินทร์ บั๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสาธารณะ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. การค้นคว้าอิสระ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ผกาพันธ์ โสตามุข. (2552). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พระมหาเดชินท์ สิทธิภาภิญ. (2554). ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- รักษนก มณีรัตน์. (2552). ทักษะของนักท่องเที่ยวยต่อการบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการ ณ อุทยานแห่งชาติทุ่งแสลงหลวง จังหวัดพิษณุโลก และจังหวัดเพชรบูรณ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

- สุนิรัตน์ พัทธพงษ์. (2553). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา 2552. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.
- สุพจน์ หัสติ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของสำนักทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาพร เสรีรัตน์. (2552). ผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการให้บริการที่มีต่อการดำเนินการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุภิรา พูลผล. (2557). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยในโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สำนักงานกิจการนักศึกษา. (2554). คู่มือมาตรฐานการให้บริการ. กรุงเทพฯ: กลุ่มงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัย ศรีปทุม.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). ภาวะสังคมไทยไตรมาสสี่และภาพรวมปี 2554 . ค้นเมื่อ ธันวาคม 25, 2557, จาก <http://www.nesdb.go.th/>.
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2558). สถิติจำนวนนักศึกษา. ค้นเมื่อ มีนาคม 26, 2558, จาก <http://regis1.sru.ac.th/statistics/index.php>.
- หัตตินทร์ สอนปะละ. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2555. กรุงเทพฯ: โครงการวิจัยศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อรุณทัย อุ้นไธสง. (2552). คุณภาพการให้บริการของกองกลางเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อาภากร ชาติโลหะ และคนอื่นๆ. (2553). การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาภาคปลาย ปีการศึกษา 2552. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อำพร จันทรประโคน และคณะ. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติครั้งที่ 23.
- Parasuraman. et.al. (2000). Delivering service quality : Planning customer perceptions and expectations. New York: Free Press.