

การบริการสู่ความเป็นเลิศยุค New Normal ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

Service Excellence in the New Normal Era of the Office of Academic Promotion and Registration Rajamangala University of Technology Tawan-ok

วรัญญา เดชพงษ์¹ ธนสร กิรัมย์² ชนธิ ขำนาญกิจ³ จันทนา กสิวิทย์⁴ และรัตนภรณ์ สุขเจียมพะเนา⁵
Waranya Dathpong¹ Tanasorn Girum² Chonnathree Chamnankit³ Juntana Kasiwit⁴
and Ratporn Sukjiampanao⁵

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
Promotion and Registration Rajamangala University of Technology Tawan-ok
waranya_da@rmutto.ac.th Tel. 0867566385

Received: 12/02/2026, Revised: 01/05/2026, Accepted: 08/06/2026

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การบริการสู่ความเป็นเลิศยุค New Normal ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก 2) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ในยุค New Normal และ 3) เสนอแนะและกำหนดแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิจัยดำเนินการวิจัยแบ่ง 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ศึกษากระบวนการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ระยะที่ 2 คือ ศึกษาความคิดเห็นต่อรูปแบบการบริการสู่ความเป็นเลิศยุค New Normal และระยะที่ 3 คือ เสนอแนะและกำหนดแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคคลทั่วไปที่มาขอรับบริการ จำนวน 1,053 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามถึงโครงสร้างเพื่อวัดความคิดเห็นจากการขอรับบริการจากงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอในรูปแบบตารางเพื่อประกอบการอธิบาย

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ประเภทของงานที่รับบริการ คือ งานทะเบียนและสถิติดิ นักศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เมื่อพิจารณา รายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้าน กระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งอยู่ใน ระดับมาก ทั้งนี้ ผู้รับบริการเสนอให้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการและระบบรับ สมัครออนไลน์ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารข้อมูลให้เข้าถึงได้มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การบริการสู่ความเป็นเลิศ วิถีชีวิตใหม่ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

Abstract

The study of service excellence in the new normal era of the office of academic promotion and registration, rajamangala university of technology tawan-ok. The objective of this study were to 1) study the general information of service recipients from the office of academic promotion and registration, rajamangala university of technology tawan-ok. 2) To study opinions regarding the service

efficiency of the office of academic promotion and registration, rajamangala university of technology tawan-ok in the new normal era. And 3) To propose recommendations and establish guidelines for the development of services provided by the office of academic promotion and registration, rajamangala university of technology tawan-ok. The research consisted of three phases. The first phase aimed to study the work process, including problems and obstacles in operations. The second phase aimed to study opinions toward the service excellence model in the new normal era. The third phase aimed to study suggestions and development guidelines for improving the service performance of the office of academic promotion and registration. The sample consisted of 1,053 service recipients. The research instrument was a questionnaire consisting of open-ended and closed-ended questions regarding service efficiency. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results revealed that most respondents were students. The most frequently requested service was registration and student statistics services. Opinions about efficiency of service from academic promotion and registration. The findings revealed that staff service received the highest mean score. And the equipment and facilities are good. In addition, service recipients suggested improving information technology systems, service procedures, and the online application system, as well as enhancing public relations and communication to provide clearer and more accessible information.

Keywords : service excellence, New Normal, Office of Academic Promotion and Registration

1. บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และวิชาชีพ ที่มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ โดยมีการจัดการเรียนการสอนทั้งระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ครอบคลุมพื้นที่การศึกษา 4 แห่ง ได้แก่ เขตพื้นที่จักรพงษ์ภูวนารถ เขตพื้นที่อุเทนถวาย เขตพื้นที่บางพระ และวิทยาเขตจันทบุรี ทั้งนี้ การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์และพันธกิจที่มุ่งเน้นการพัฒนากำลังคนด้านวิชาชีพ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อรองรับการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน (RMUTTO, 2023) ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีบทบาทสำคัญในการจัดการศึกษาด้านวิชาชีพชั้นสูง การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมุ่งเน้นการจัดการศึกษาที่เน้นการปฏิบัติจริง เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีสมรรถนะตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและภาคอุตสาหกรรม (Royal Gazette, 2005) นอกจากนี้ ภายในมหาวิทยาลัยยังประกอบด้วยหน่วยงานสนับสนุนการจัดการศึกษาและการบริหารงานหลายหน่วยงาน ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการศึกษาแก่ผู้เรียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการจัดการศึกษา ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษา การทะเบียน การวัดผล การสำเร็จการศึกษา ตลอดจนการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการให้บริการทางการศึกษาแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยหน่วยงานมีเป้าหมายในการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และสอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคม (APR, 2023) (Chaiyotsompol, C., 2006) กล่าวว่าการบริการเป็นกระบวนการส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการ โดยมุ่งตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่ราชบัณฑิตยสภาได้อธิบายว่า “New Normal” หรือ “ความปกติใหม่” เป็นรูปแบบการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อันเนื่องมาจากปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของผู้คน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งส่งผลให้

หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต้องปรับตัวด้านการให้บริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สอดคล้องกับแนวคิด ของ (Mathuros, S., 2021) ที่กล่าวว่า การจัดการและการให้บริการในยุค New Normal จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบออนไลน์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และลดข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการ จากการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในช่วงที่ผ่านมา พบว่ามีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการมากขึ้น ทั้งด้านการติดต่อสื่อสาร การให้บริการข้อมูล และการดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์ ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยผลการประเมินความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2565 มีค่าเฉลี่ย 4.25 สูงกว่าปี พ.ศ. 2564 ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.86 (APR, 2023) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าหน่วยงานจะมีการพัฒนาระบบบริการอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงขาดการศึกษาที่สะท้อนถึง “แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศในยุค New Normal” อย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะในมิติของกระบวนการทำงาน ปัญหา อุปสรรค และความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อรูปแบบการให้บริการในบริบทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ศึกษาประเด็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษา แต่ยังคงขาดการศึกษาที่มุ่งเน้น “การบริการสู่ความเป็นเลิศในยุค New Normal” ของหน่วยงานด้านทะเบียนและงานวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะการศึกษาที่เชื่อมโยงระหว่างการใช้เทคโนโลยี การปรับตัวขององค์กร และความต้องการของผู้รับบริการในบริบทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาประเด็นดังกล่าวเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่เหมาะสมกับบริบทปัจจุบัน

1.2 วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

1.2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ในยุค New Normal

1.2.3 เพื่อกำหนดแนวทางข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

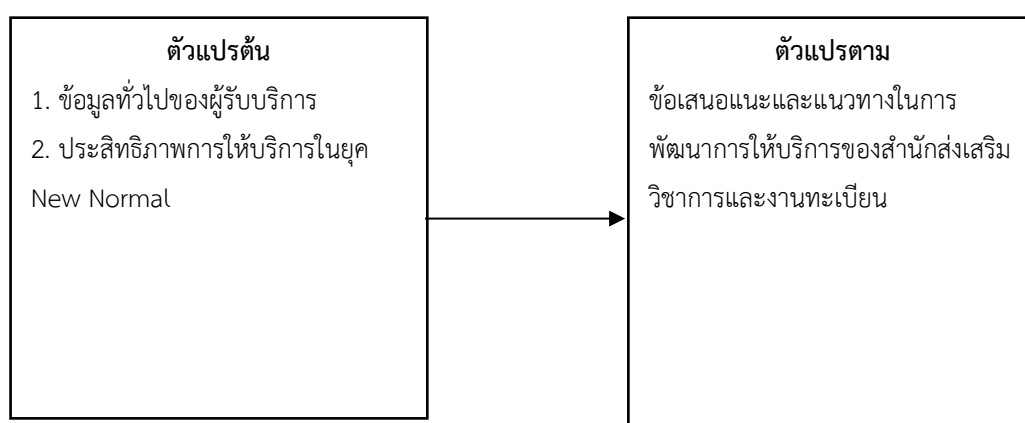


Figure 1 Research Framework

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้รับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ครอบคลุม 4 พื้นที่ ได้แก่ เขตพื้นที่ที่จักรพงษ์วนารถ เขตพื้นที่อุเทนถวาย เขตพื้นที่บางพระ และวิทยาเขตจันทบุรี รวมทั้งสิ้น จำนวน 7,118 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่ตอบแบบประเมินความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 1,053 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ที่เคยรับบริการจริงและให้ข้อมูลผ่านแบบประเมินของหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ตรงต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามแบบปลายเปิดและแบบปลายปิด เพื่อใช้วัดระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ประเภทของงานที่รับบริการ

ส่วนที่ 2 คำถามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การให้บริการของผู้รับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน การติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็วและต่อเนื่อง ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามความต้องการ และระยะเวลาในการให้ข้อมูลมีความรวดเร็วเหมาะสม

2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ มีความสุภาพ เต็มใจ อธิบายดี มีความเอาใจใส่ในการติดต่อประสานงานและการติดตามงาน และสามารถสื่อสารให้ข้อมูลที่ต้องการได้ชัดเจน

3) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ และมีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ

2.3 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม ให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม จากนั้นดำเนินการนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย ซึ่งพบว่าข้อคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 จากนั้นนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน

4) นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตร Alpha ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) สามารถวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.82 ได้ผลสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือได้ (มากกว่า 0.80)

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

2.1.1 ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยการให้ผู้รับบริการสแกน QR Code เพื่อประเมินการรับบริการของแต่ละเขตพื้นที่ พร้อมกับให้คำแนะนำแก่ผู้ตอบแบบสอบถามในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจคำถามและวิธีการตอบแบบสอบถาม

2.1.2 ดำเนินการรวบรวมผลข้อมูลและนำมาวิเคราะห์เพื่อสรุปผลต่อไป

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากการรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1) การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนทั้งหมด จำนวน 1,053 ชุด โดยพบว่าแบบสอบถามทุกชุดมีความสมบูรณ์และสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้

2) การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว มาทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อใช้ในการสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

3.1 ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ จากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สามารถวิเคราะห์ผลได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ทั้งหมด 3 ตาราง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อ 1 คือ ศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

Table 1 General Information of Service Recipients

Gender	Frequency	Percentage
Male	474	45.01
Female	579	54.99
Total	1,053	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงมีจำนวน 579 คน คิดเป็นร้อยละ 54.99 และเพศชายมีจำนวน 474 คน คิดเป็นร้อยละ 45.01

Table 2 Distribution of the Sample Group by Status

Status	Frequency	Percentage
Students	870	82.62
Alumni	88	8.36
Support Staff	44	4.18
Academic Staff	40	3.80
Parents	10	0.95
External Personnel	1	0.10
Total	1,053	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ นักศึกษา มีจำนวน 870 คน คิดเป็นร้อยละ 82.62 รองลงมา คือ ศิษย์เก่า มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 8.36 ถัดมาคือ บุคลากรสายสนับสนุนมีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 4.18 บุคลากรสายวิชาการ มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ผู้ปกครองมีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 0.95 บุคลากรภายนอก มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.10

Table 3 Distribution of the Sample Group by Type of Service Received

Type of Service	Frequency	Percentage
Registration and Student Statistics Division	412	39.13
Services of Chakkrachongphuwanat Campus	249	23.65
General Administration Division	136	12.92
Student Promotion and Services Division	77	7.31
Services of Chanthaburi Campus	47	4.46
Academic Records Processing Division	42	3.99
Uthenthawai Campus	34	3.23
Cooperative Education Division	22	2.09
Curriculum Development and Academic	17	1.61
Promotion Division	15	1.41
Student Information System Division	2	0.20
Academic Council Division		
Total	1,053	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนและสถิติด้านนักศึกษา มีจำนวน 412 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13 รองลงมาคือ งานบริการของเขตพื้นที่จักรพงษ์ภูวนารถ มีจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 23.65 ถัดมาคือ งานบริหารงานทั่วไป มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 12.92 งานส่งเสริมและบริการนักศึกษา มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 7.31 งานบริการของวิทยาเขตจันทบุรี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 4.46 งานประมวลผลทะเบียนการศึกษา มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 3.99 งานบริการของเขตพื้นที่อุเทนถวาย มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23 งานสหกิจศึกษา มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 2.09 งานพัฒนาหลักสูตรและส่งเสริมวิชาการ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 1.61 งานระบบสารสนเทศนักศึกษา มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 1.41 งานสภาวิชาการ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การให้บริการของผู้รับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตารางที่ 4 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อ 2 คือ ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ในยุค New Normal

Table 4 Percentage, Mean, and Standard Deviation of the Sample Group Regarding Opinions on the Service Efficiency of the Academic Promotion and Registration Office

Details	$\bar{x}$	S.D.	Level
1. Service Process Aspect			
1.1 The system and procedures are clear.	4.32	0.46	High
1.2 Coordination and communication are convenient, fast, and continuous.	4.32	0.46	High
1.3 The information received is accurate and meets the needs.	4.34	0.47	High
1.4 The time taken to provide information is prompt and appropriate.	4.30	0.49	High
Mean	4.32	0.47	High
2. Staff Service			
2.1 Knowledge and expertise in the services provided	4.32	0.47	High
2.2 Politeness, willingness to help, and friendliness	4.37	0.48	High
2.3 Attentiveness in coordination and follow-up	4.32	0.48	High
2.4 Ability to communicate and provide required information clearly	4.34	0.47	High
Mean	4.34	0.48	High
3. Equipment and Facilities			
3.1 Appropriate and sufficient equipment for service provision	4.30	0.49	High
3.2 Availability of information technology systems that support service delivery	4.28	0.56	High
3.3 Sufficient service channels available for users	4.27	0.61	High
Mean	4.28	0.55	High
Total	4.31	0.50	High

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 จากคะแนนเต็ม 5 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 โดยเรียงลำดับแต่ละด้านแบ่งออกเป็น 3 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 จากคะแนนเต็ม 5 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 มีรายละเอียดคือ ระดับมาก การบริการที่ได้รับค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความสุภาพ เต็มใจ อธิบายดี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 รองลงมาคือ สามารถสื่อสารให้ข้อมูลที่ต้องการได้ชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 ถัดมา คือ มีความเอาใจใส่ในการติดต่อประสานงานและการติดตามงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 และความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47

2. ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 จากคะแนนเต็ม 5 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 มีรายละเอียดคือ ระดับมาก การบริการที่ได้รับค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามความต้องการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 รองลงมา คือ มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 ถัดมาคือ การติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็วและต่อเนื่อง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 และระยะเวลาในการให้ข้อมูลมีความรวดเร็ว เหมาะสม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49

3. ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 จากคะแนนเต็ม 5 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 มีรายละเอียดคือ ระดับมาก การบริการที่ได้รับค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 รองลงมาคือ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 และมีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 คือ เพื่อเสนอแนะและกำหนดแนวทาง ในการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

การเสนอแนะและกำหนดแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,053 คน พบว่ามีผู้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 3.32 ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 1,018 คน คิดเป็นร้อยละ 96.68 ไม่ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เมื่อพิจารณาข้อคิดเห็นที่ได้รับ สามารถจำแนกสาระสำคัญออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ ด้านจุดเด่นของการให้บริการ และด้านแนวทางการพัฒนาการให้บริการในอนาคต ดังนี้

1. จุดเด่นของการให้บริการ จากข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยเฉพาะด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งได้รับการกล่าวถึงในด้านความรู้ ความสามารถ และความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน

1.2 เจ้าหน้าที่ด้านการรับสมัครนักศึกษามีความสามารถในการประสานงานและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการสมัครเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลและรับทราบข่าวสารได้อย่างทั่วถึง

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการ แม้ว่าผลการประเมินโดยรวมจะอยู่ในระดับมาก แต่ผู้รับบริการยังได้เสนอแนะแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

2.1 ควรพัฒนาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกวิทยาเขตและเขตพื้นที่

2.2 ควรปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานและการประสานงานภายในหน่วยงานให้มีความคล่องตัว ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

2.3 ควรพัฒนารูปแบบการสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการให้มีความชัดเจน ถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการรับรู้ข้อมูล

2.4 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการใช้สื่อดิจิทัลและสื่อเคลื่อนไหว เพื่อเพิ่มความน่าสนใจและขยายโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการ

2.5 ควรปรับปรุงระบบการรับสมัครนักศึกษาผ่านเว็บไซต์ให้ใช้งานง่าย ลดความซับซ้อนของขั้นตอนการสมัคร และเพิ่มความสะดวกในการกรอกข้อมูลสำหรับผู้สมัคร

3.2 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การบริการสู่ความเป็นเลิศยุค New Normal ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 579 คน คิดเป็นร้อยละ 54.99 ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 870 คน คิดเป็นร้อยละ 82.62 และประเภทของงานที่เข้ารับบริการมากที่สุด คือ งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา จำนวน 412 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13 ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ ให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน รวมถึงสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของการให้บริการในยุค New Normal ได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดต่อสื่อสารและให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Hai, N. C., & Nhan, N. T., 2022) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในสถาบันอุดมศึกษา ประเทศเวียดนาม พบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากร การสนับสนุนผู้เรียน และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเฉพาะด้านความสามารถในการให้บริการและการอำนวยความสะดวกที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานี้ที่พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ (Forid, M. S., Hafez, M., & Khan, W., 2022) ที่ศึกษาเรื่อง Student Satisfaction and Retention: Impact of Service Quality and Digital Transformation พบว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการร่วมกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะด้านความรวดเร็วในการให้บริการ การสื่อสาร และการเข้าถึงระบบบริการออนไลน์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการปรับปรุงแบบการบริการให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัลและวิถี New Normal นอกจากนี้ (Oanh, T. T. T., 2023) ยังพบว่า คุณภาพการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยปัจจัยด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานี้ที่ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. สรุปผล

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.99 และส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 82.62 โดยประเภทงานที่เข้ารับบริการมากที่สุด คือ งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 39.13 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ

4.31 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ทั้งนี้ ประเด็นที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เต็มใจ และมีอัธยาศัยดี นอกจากนี้ ผู้รับบริการได้เสนอแนะทางในการพัฒนาการให้บริการ เช่น การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ทันสมัย การปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานให้รวดเร็วมากขึ้น การเพิ่มความชัดเจนในการสื่อสารข้อมูล การเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบสื่อเคลื่อนไหว และการปรับปรุงระบบรับสมัครนักศึกษาผ่านเว็บไซต์ให้ใช้งานได้สะดวกและเข้าถึงง่ายมากยิ่งขึ้น

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 เป็นข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาเรื่อง การบริการสู่ความเป็นเลิศยุค New Normal ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ทั้งด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้น หน่วยงานควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในยุคดิจิทัลและวิถีชีวิตแบบ New Normal

นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการ การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคู่กับการพัฒนาระบบงานและช่องทางการให้บริการออนไลน์ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่ายมากยิ่งขึ้น รวมทั้งปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลให้มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังกลุ่มผู้รับบริการประเภทอื่นๆ เช่น ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า บุคลากรภายนอก และผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสะท้อนมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

2) ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน

3) ควรมีการติดตามผลการพัฒนาระบบบริการดิจิทัลและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เพื่อประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงานและใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง

4) ควรศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบและประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานทะเบียนในสถาบันอุดมศึกษาอื่น เพื่อแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) และนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการให้บริการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. เอกสารอ้างอิง

Chaiyotsompol, C. (2006). *Service marketing (5th ed.)*. S. Asia Press.

Forid, M. S., Hafez, M., & Khan, W. (2022). Student satisfaction and retention: Impact of service quality and digital transformation. *Marketing and Management of Innovations*, 4, 152–163.

<https://doi.org/10.21272/mmi.2022.4-14>

- Hai, N. C., & Nhan, N. T. (2022). Factors affecting student satisfaction with higher education service quality in Vietnam. *European Journal of Educational Research*, 11(1), 339–352.
<https://doi.org/10.12973/eu-jer.11.1.339>
- Manopkawee, M., & Vorathassi, P. M. T. (2018). The efficiency of registration and evaluation administration at Mahachulalongkornrajavidyalaya University in the Northern Region. *Journal of Lampang Buddhist College*, 7(1), 179–185.
- Office of Academic Promotion and Registration, Rajamangala University of Technology Tawan-ok. (2023). *Service satisfaction report for the year 2022*.
- Oanh, T. T. T. (2023). The impact of service quality on student retention. *Science & Technology Development Journal*, 27(2), 1–12. <https://stdj.scienceandtechnology.com.vn>
- Office of Academic Promotion and Registration, Rajamangala University of Technology Tawan-ok. (2023). *Satisfaction evaluation data on service provision*.
- Techaprasitthiwani, P. (2019). The process of building understanding in the use of online registration systems in higher education. *Journal of Educational Innovation and Research*, 3(2), 121–130.
- Rajamangala University of Technology Tawan-ok. (2023). Vision, mission, and organizational structure information. <https://www.rmutto.ac.th>.
- Mathuros, S. (2021). Online education management in the new normal era of COVID-19. *Ratchaphruek Journal*, 15(40), 33–42.
- The Royal Society of Thailand. (2020). *The Royal Society coins the term “New normal”*.
<https://royalsociety.go.th>