

ความต้องการของนักศึกษาต่อการพัฒนาการบริการ
ของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
Students' Needs for the Improvement of Admission
Services at Mahidol University International College

กมลทิพย์ กิตติวุฒิรุ่งเรือง^{1*}
Kamonthip Kittiwutrungruang^{1*}



¹ งานรับสมัครและทะเบียนนักศึกษา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล นครปฐม 73170

¹ Admissions and Registrar Section, Mahidol University International College, Nakhon Pathom, 73170, Thailand

*Corresponding author: E-mail address: kamonthip.kit@mahidol.ac.th

(Received: November 7, 2024; Revised: August 8, 2025; Accepted: October 14, 2025)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการของ นักศึกษาต่อการพัฒนาการบริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2567 ที่สอบข้อเขียนและสอบสัมภาษณ์ จำนวน 177 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูป ของ Krejcie and Morgan และกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ แบบสอบถามมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.967 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีความต้องการ จำเป็นแบบปรับปรุง Priority Needs Index Modified (PNI_{modified}) แบบสัมภาษณ์ ใช้วิธีจัดระเบียบข้อมูล ซึ่งพิจารณาความสอดคล้องและความแตกต่างข้อมูล มาหาข้อสรุปแบบการพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า การบริการ ของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = .54) สภาพที่พึงประสงค์ของการ บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = .49) ผลการจัดลำดับความสำคัญ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความต้องการจำเป็นในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 (PNI_{modified} = 0.0399) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการข้อมูล กระบวนการรับสมัครและจัดสอบ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความต้องการ นักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

This research aims to examine the current and desired services, as well as the students' needs for the improvement of admission services at Mahidol University International College. The sample group for the questionnaire consisted of 177 first-year bachelor's degree students in the first semester of the 2024 academic year, who also participated in both the written exam and the interview. The sample size was determined using Krejcie and Morgan's sample size table. Additionally, eight students were selected for the interview sample. The research tools used were a questionnaire and an interview. The questionnaire was a standard five-point Likert scale with a reliability of .967. Data analysis methods included frequency, percentage, mean, standard deviation, and Priority Needs Index Modified (PNI_{modified}). For the interview data, thematic categorization was applied to organize the data based on consistency and differences, leading to descriptive conclusions. The findings revealed that, overall, the current state of services provided by the Admissions Unit at Mahidol University International College is rated at a high level ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = .54). The desired state of service is rated at the highest level ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = .49). Overall, the top priority need for improvement in services provided by the Admissions Unit at Mahidol University International College was the location and facilities, ranked first in importance (PNI_{modified} = 0.0399). The need for information services was ranked second, followed by the application and examination procedures, and finally, the admissions unit staff was ranked as the least critical need.

Keywords: Needs, Undergraduate Students, Mahidol University International College

บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่เป็นยุคสมัยของโลกไร้พรมแดน และยุคที่เทคโนโลยีและสังคมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนั้นทำให้การแข่งขันในภาคธุรกิจสูงขึ้นรวมถึงตลาดการศึกษาด้วย จากข้อมูลจากกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม [1] ระบุว่า ปีพ.ศ. 2566 ประเทศไทยมีจำนวนสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ประเภทรัฐ 83 แห่ง และเอกชน 89 แห่ง รวมทั้งสิ้น 172 แห่ง แสดงให้เห็นว่ามีการก่อตั้งสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนเพิ่มมากขึ้นจากในอดีต นักศึกษาจึงมีทางเลือกที่หลากหลายและมากขึ้นในการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา รวมทั้งความต้องการของนักศึกษาที่มีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนั้น ส่งผลให้การพัฒนาบริการไม่เพียงแต่ต้องมอบบริการที่มีคุณภาพเท่านั้น แต่ยังคงสอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษาด้วย การมีความรู้เกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างและรักษาความสามารถในการแข่งขันกับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ซึ่งการแข่งขันในการรับสมัครนักศึกษาและการให้บริการในสถาบันการศึกษามีการแข่งขันที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ อาจกล่าวได้ว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบการรับสมัครนักศึกษาใหม่นั้นเป็นด่านแรกที่สร้างความสัมพันธ์และประสบการณ์ที่ดีให้แก่นักศึกษาที่ต้องการเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษานั้น ๆ การตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้สมัครเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด คุณภาพการบริการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการรักษาระดับการแข่งขันขององค์กรต่าง ๆ ได้ [2] จากการศึกษางานวิจัยในหลายฉบับได้ยืนยันว่า การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการสามารถสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจอย่างยั่งยืน [3] และการสร้างบุคลากรที่มีศักยภาพและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากลนั้นสำคัญอย่างยิ่ง [4]

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ “สร้างแรงบันดาลใจให้เกิดนวัตกรรมส่งเสริมศักยภาพของมนุษย์ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ผ่านการผสมผสานระหว่างศิลปะศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ในสภาพแวดล้อมที่เป็นนานาชาติ ซึ่งทำยี่ที่สุดจะส่งผลให้เกิดการศึกษา การวิจัย และการบริการ ที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและเป็นประโยชน์ต่อมนุษยชาติ” ในการพัฒนางานด้านการบริการของหน่วยงานต่าง ๆ นั้น วิทยาลัยนานาชาติมีการจัดอบรม สัมมนา แก่บุคลากรเกี่ยวกับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ของวิทยาลัยนานาชาติได้ผลิตผลงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา และผู้รับบริการ มาโดยตลอด วิทยาลัยนานาชาติมีโครงสร้างการบริหารงานโดยแบ่งเป็นฝ่ายต่าง ๆ งานรับสมัครและทะเบียนนักศึกษา เป็นงานหนึ่งที่สังกัดฝ่ายการศึกษา เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ดูแลประสานงานและให้บริการ ตั้งแต่การรับสมัครเข้าศึกษา การจัดสอบ การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา การจัดการเรียนการสอน การตรวจสอบและออกเอกสารเกี่ยวกับงานทะเบียน การสำเร็จการศึกษา งานปริญญาบัตร ตลอดจนให้บริการในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับงานวิชาการของมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยสังกัดหน่วยรับสมัครและจัดสอบ งานรับสมัครและทะเบียนนักศึกษา ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดสอน การรับสมัครนักศึกษาใหม่ การตรวจสอบเอกสารสมัคร การจัดสอบข้อเขียนและสัมภาษณ์ การประมวลผลคะแนน การประกาศผลสอบ ในบริบทของการให้บริการทางการศึกษา หน่วยรับสมัครและจัดสอบ มีบทบาทสำคัญในการสร้างประสบการณ์แรกของนักศึกษา กับสถาบัน ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติ ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อองค์กรโดยรวม [5] จากการศึกษาของนักวิจัยในช่วงเวลาที่มีการเปิดรับสมัครนักศึกษาใหม่พบว่า ปริมาณอีเมลและการติดต่อทางโทรศัพท์ที่ส่งเข้ามายังหน่วยรับสมัครและจัดสอบ เพิ่มขึ้นมากกว่าช่วงเวลา

ปกติประมาณร้อยละ 80 โดยประเด็นที่นักศึกษาสอบถามมักเกี่ยวข้องกับข้อมูลหลักสูตร ขั้นตอนการสมัคร กำหนดการ การชำระเงิน การสอบ ไปจนถึงกระบวนการยืนยันสิทธิ์เข้าเรียน แม้การติดต่อสอบถามจะสะท้อนถึงความสนใจของนักศึกษาในการเข้าศึกษาต่อ แต่หากไม่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการ และประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ โดยเฉพาะในช่วงที่มีภาระงานสูง

จากการศึกษาจากก่อนหน้าของผู้วิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล [6] พบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้านในระดับสูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) ที่ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อการรับรู้คุณค่าของผู้ใช้บริการ ดังนั้น เพื่อขยายขอบเขตความเข้าใจให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะศึกษาความต้องการของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ โดยพิจารณาทั้งในมิติของ สภาพปัจจุบัน และ สภาพที่พึงประสงค์ ครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการรับสมัครและจัดสอบ ด้านการให้บริการข้อมูล และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ ยังได้ดำเนินการ ประเมินความต้องการจำเป็น เพื่อทำความเข้าใจความต้องการของนักศึกษาได้ดียิ่งขึ้น ผลการศึกษานี้คาดว่า จะเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการของหน่วยงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้อย่างตรงจุด เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการวางแผนทางการให้บริการของกลุ่มงานต่าง ๆ และยังสามารถประยุกต์ใช้เป็นแนวทางสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนในสถานบัน การศึกษาอื่น ๆ ที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพบริการ เพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เสริมสร้างความเชื่อมั่น และเพิ่มมูลค่าการบริการทางการศึกษาในภาพรวมได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการของนักศึกษาต่อการพัฒนาการบริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

การทบทวนวรรณกรรม

1. ทฤษฎีความต้องการจำเป็น

ความต้องการจำเป็น หมายถึง ความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่จริงกับสภาพที่ควรจะเป็น และจะเป็นความต้องการจำเป็นเมื่อเกิดประโยชน์ต่อสิ่งที่ได้รับนั้น และจะอยู่ในสภาพที่เป็นทุกข์ อันตราย หรือสภาพที่ไม่น่าพอใจหากไม่ได้รับการตอบสนอง [7] โดยสามารถเลือกความต้องการจำเป็นที่สำคัญมาแก้ไขจากการจัดลำดับความสำคัญของความแตกต่างนั้น [8]

Vongvanich [9] นิยามความหมายของ การประเมินความต้องการจำเป็นว่า เป็นกระบวนการที่ใช้เพื่อกำหนดความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์อย่างเป็นระบบ ซึ่งมุ่งเน้นความแตกต่างของผลลัพธ์ (Outcome Gaps) แล้วนำผลลัพธ์ที่แตกต่างกันนั้นมาจัดลำดับความสำคัญ และเลือกความต้องการจำเป็นที่สำคัญมาแก้ไข กล่าวโดยสรุปว่า ความต้องการจำเป็น หมายถึงความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ กระบวนการประเมินความต้องการจำเป็นนั้นใช้เพื่อระบุความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่ต้องการเปลี่ยนแปลง โดยให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน และจัดลำดับความ

สำคัญของความต้องการต่าง ๆ เพื่อเลือกแก้ไขความต้องการจำเป็นที่สำคัญที่สุด ดังนั้น การประเมินความต้องการจำเป็นเป็นกระบวนการที่มีผลสำคัญในการกำหนดทิศทางและการดำเนินการเพื่อปรับปรุงสภาพที่เป็นอยู่ได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการของบุคคลหรือองค์กรในแต่ละช่วงเวลา โดยใช้ผลลัพธ์จากการทำความเข้าใจความต้องการเป็นหลักในการตัดสินใจและการวางแผนการดำเนินงานในอนาคต

2. สูตรคำนวณหาดัชนีความต้องการจำเป็น

สูตรคำนวณหาดัชนีความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง Priority Needs Index Modified (PNI_{modified}) นี้เป็นการปรับปรุงจากสูตร PNI ดั้งเดิม นำเสนอโดย Wiratchai & Vongvanich [10] เพื่อให้การประเมินมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น วิธีการนี้ใช้สูตร PNI modified เพื่อหาค่าผลต่าง (I-D) แล้วนำผลต่างนั้นมาหารด้วยค่า D เพื่อควบคุมขนาดของความต้องการจำเป็นให้อยู่ในระดับที่ไม่มีช่วงกว้างมากเกินไป และให้ความหมายเชิงเปรียบเทียบเมื่อใช้ระดับของสภาพที่เป็นอยู่เป็นฐานในการคำนวณค่าอัตราการพัฒนาเข้าสู่สภาพที่คาดหวังของกลุ่ม มีสูตรดังนี้

$$PNI_{\text{modified}} = (I-D) / D$$

I (Importance) หมายถึง ระดับความคาดหวังที่พึงประสงค์

D (Degree of Success) หมายถึง ระดับสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน

การใช้สูตรนี้ช่วยในการจัดลำดับความสำคัญของการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น โดยเรียงจากดัชนีมากไปหาน้อย ถ้าดัชนีมีค่ามาก หมายถึง มีความต้องการจำเป็นสูง ซึ่งต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงมากกว่าดัชนีที่มีค่าน้อยกว่า

3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman, et al. [11] ได้พัฒนามาตรวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) โดยการประเมินความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการ ในองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ และลักษณะภาพลักษณ์ของบุคลากร
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้ให้สัญญาไว้ เชื่อถือได้ และถูกต้อง
3. ด้านความเป็นมืออาชีพร (Responsiveness) คือ ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการโดยรวดเร็ว
4. ด้านความไว้วางใจ (Assurance) คือ ความรู้และความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจ
5. ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) คือ การให้ความสนใจและบริการที่ปรับให้เป็นรายบุคคลที่บริษัทให้แก่ลูกค้า

คุณภาพการบริการเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectations) และ การรับรู้ (Perception) หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ถ้าการรับรู้ในการบริการเกินกว่าความคาดหวัง หมายถึงคุณภาพของการบริการนั้นเป็นที่น่าประทับใจ

Oliver [12] ได้นิยามความพึงพอใจของลูกค้าว่า หมายถึงลูกค้าได้ตัดสินใจว่าสินค้า หรือบริการที่ใช้แล้วได้ก่อให้เกิดระดับความพอใจในการบริโภคสินค้า หรือบริการนั้น ๆ หากสินค้าหรือบริการนั้นมีคุณภาพที่ดี

จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จะส่งผลให้มีการบอกต่อในเชิงบวก และจะกลับมาซื้อสินค้า หรือใช้บริการอีกครั้ง

4. งานศึกษาที่เกี่ยวข้อง

Sandmaung & Darawong [13] ได้วิจัยเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านต่าง ๆ ของหลักสูตรนานาชาติอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่ระดับการรับรู้ในการบริการที่นักศึกษาได้รับนั้นต่ำกว่าที่ระดับนักศึกษาคาดหวังไว้คืออยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน สิ่งที่น่าสนใจคือ นักศึกษาไม่พึงพอใจต่อระดับคุณภาพการบริการของหลักสูตรนานาชาติ โดยที่นักศึกษาไม่พึงพอใจคุณภาพบริการด้านความมีน้ำใจไม่ตรีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความผูกพัน และด้านความเป็นมืออาชีพ ตามลำดับ

Sae-Lim [14] ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยวิธีรับตรง ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมีความเห็นต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยในด้านบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการรับสมัครและด้านการจัดสอบ โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก

Arpamo [15] ได้ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีระดับสภาพปัจจุบันมากที่สุดคือ ด้านบุคลากร กล่าวได้ว่าบุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ตอบข้อซักถามผู้ใช้บริการได้ชัดเจนถูกต้อง มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน และด้านที่มีระดับสภาพปัจจุบันน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ

Hachaiyaphum [16] ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า การปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ พบว่าจุดเด่น เจ้าหน้าที่ที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถ ให้บริการอย่างเต็มที่ และจุดที่ควรปรับปรุง คือการแสดงป้ายจุดให้บริการต่างๆ และแบบฟอร์มต่างๆ สำหรับการให้บริการแก่นักศึกษา

Rungcharoen and Meesam [17] ได้ศึกษาเรื่องความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช ผลการศึกษาสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ หลักสูตร การศึกษาทางไกล และการบริการศึกษา โดยเฉพาะการเปิดหลักสูตรใหม่ การเรียนผ่านสื่อออนไลน์ และระบบสมัครผ่านแอปพลิเคชันและสอบออนไลน์ สำหรับปัญหาการสมัครผ่านเว็บไซต์ พบว่าเกิดจากขั้นตอนที่ซับซ้อน การให้ข้อมูลจำนวนมาก ระบบอัปโหลดไฟล์ที่จำกัด และระบบชำระเงินที่ไม่สะดวก

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาค้นคว้านี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) ประกอบด้วยการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้ รูปแบบการวิจัยแบบฝัง (Embedded Design) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมความเข้าใจเชิงลึกจากผลการวิจัยเชิงปริมาณผ่านข้อมูลเชิงคุณภาพ โดย การวิจัยเชิงปริมาณ เป็นส่วนหลักของการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการใช้บริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นส่วนเสริม ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) กับกลุ่มนักศึกษาที่ได้รับคัดเลือกตามเกณฑ์เฉพาะ เพื่ออธิบายหรือขยายผลประเด็นที่พบจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เน้นการศึกษาที่ให้ความสำคัญในการเก็บข้อมูลเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรด้วยตัวเอง โดยใช้วิธีการวิจัยในการศึกษาจากแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) ทั้งนี้ การออกแบบการวิจัยในลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับแนวทางของ Creswell [18] ที่เสนอว่าการใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณสามารถเพิ่มความลึกซึ้งและมิติของการตีความผลลัพธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยประยุกต์จากแบบสอบถามของ Sandmaung & Darawong, Sae-Lim [13, 14] เนื่องจากบริบทของข้อคำถามมีความคล้ายคลึงกับหัวข้อที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สัญชาติ สาขาวิชาเรียน ระดับปริญญาตรี การศึกษาเดิม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) เป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบประเมินสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการบริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการรับสมัครและจัดสอบ ด้านการให้บริการด้านข้อมูล ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายปิดโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ Likert คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และมีระดับการประเมิน 5 ระดับ ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ แบบสัมภาษณ์ ได้แก่การสัมภาษณ์โดยใช้ข้อคำถามในแบบสอบถาม เป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นคำถามปลายเปิด

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ชั้นปีที่ 1 ภาคการเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2567 ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่ชัดเจนแน่นอนทั้งสิ้น 621 คน

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างวิธีการเลือกแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยพิจารณาจากลักษณะเฉพาะของประชากรเป้าหมายที่มีความแตกต่างกันในด้านกระบวนการสอบเข้าเรียน ซึ่งแบ่งเป็นสองชั้นภูมิ ได้แก่ 1) กลุ่มที่ผ่านทั้งการสอบข้อเขียนและสอบสัมภาษณ์ และ 2) กลุ่มที่ผ่านโดยการสอบเฉพาะสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยเลือกเฉพาะกลุ่มที่ผ่านการสอบทั้งสองประเภท เพื่อให้ครอบคลุมประสบการณ์การใช้บริการในทุกมิติของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ กลุ่มตัวอย่างจึงประกอบด้วยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2567 ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ผ่านทั้งการสอบข้อเขียนและสอบสัมภาษณ์ จำนวน 177 คน จากประชากรทั้งหมด 286 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan [19]

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการสัมภาษณ์จำนวน 8 คน จาก 6 กลุ่มสาขาวิชาหลัก ได้แก่ วิทยาศาสตร์ บริหารธุรกิจ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์และภาษาต่างประเทศ จิตรกรรมและศิลปกรรม และการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ โดยพิจารณาคัดเลือกจากผู้ตอบแบบสอบถามเชิงปริมาณมาก่อน เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงผลการสัมภาษณ์กับข้อมูลเชิงปริมาณ และได้ข้อมูลที่สะท้อนความหลากหลายทางวิชาการและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการในบริบทต่าง ๆ ได้อย่างรอบด้าน

3. กระบวนการเก็บข้อมูล

1. ศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยต่าง ๆ
2. กำหนดขอบเขตของเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิด
3. นำแบบสอบถามที่ประยุกต์จากแบบสอบถามของ Sandmaung & Darawong, Sae-Lim [13, 14]

เนื่องจากบริบทของข้อคำถามมีความคล้ายคลึงกับหัวข้อที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา และนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง และเหมาะสมของเนื้อหา

4. ตรวจสอบแบบสอบถาม และไปทดลองใช้กับนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .967 ในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้วิธี ตรวจสอบแบบผู้ให้ข้อมูลกลับ (Member Checking) โดยสรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์และนำกลับไปให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา

5. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ส่งให้กับนักศึกษาในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Form และนำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน มิถุนายน ถึง เดือนสิงหาคม 2567

4. การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติเชิงพรรณนา ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ระดับสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ในการบริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

3. วิเคราะห์หาค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (Priority Needs Index Modified) โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความต้องการจำเป็นจากสูตร Priority Needs Index Modified (PNI_{modified}) เพื่อหา

ค่าผลต่าง (I-D) แล้วนำผลต่างนั้นมาหารด้วยค่า D เพื่อควบคุมขนาดของความต้องการจำเป็นให้อยู่ในระดับที่ไม่มีช่วงกว้างมากเกินไป และให้ความหมายเชิงเปรียบเทียบเมื่อใช้ระดับของสภาพที่เป็นอยู่เป็นฐานในการคำนวณค่าอัตราการพัฒนาเข้าสู่สภาพที่คาดหวังของกลุ่ม มีสูตรดังนี้

$$PNI_{\text{modified}} = (I-D) / D$$

I (Importance) หมายถึง ระดับความคาดหวังที่พึงประสงค์

D (Degree of Success) หมายถึง ระดับสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันและจัดลำดับความต้องการจำเป็น โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยดำเนินการสกัดประเด็นสาระสำคัญจากถ้อยคำของผู้ให้ข้อมูล แล้วจัดกลุ่มข้อมูลเป็นหมวดหมู่ตามความสอดคล้องและความแตกต่างของประเด็นที่ปรากฏ จากนั้นจึงสรุปผลในลักษณะการพรรณนาเชิงคุณภาพ ทั้งนี้ กระบวนการจัดหมวดหมู่ข้อมูลและสรุปแนวโน้มดังกล่าวมีจุดมุ่งหมายเพื่ออธิบายหรือขยายผลจากข้อมูลเชิงปริมาณ และเพื่อสร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นเกี่ยวกับความต้องการ ประสบการณ์ และข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อบริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ อันจะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาที่ตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

5. จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

โครงการวิจัยนี้ได้รับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนชุดกลาง มหาวิทยาลัยมหิดล หมายเลขอ้างอิง MU-CIRB 2024/076.2405

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

Table 1. Demographic Data of the Respondents

| Demographic data | Number of students | Percentage |
|-------------------------------------------------|--------------------|------------|
| Gender | | |
| 1. Male | 83 | 46.9 |
| 2. Female | 92 | 52.0 |
| 3. Prefer not to specify gender | 2 | 1.1 |
| Citizenship | | |
| 1. Thai | 155 | 87.6 |
| 2. Non-Thai | 22 | 12.4 |
| Study program | | |
| 1. Sciences | 27 | 15.3 |
| 2. Computer Engineering | 11 | 6.2 |
| 3. International Relations and Global Affairs | 20 | 11.3 |
| 4. Media and Communication | 11 | 6.2 |
| 5. Travel and Service Business Entrepreneurship | 6 | 3.4 |
| 6. Creative Technology | 7 | 4 |

Table 1. Demographic Data of the Respondents (continue)

| Demographic data | Number of students | Percentage |
|----------------------------------------|--------------------|------------|
| Study program | | |
| 7. Business Administration | 72 | 40.7 |
| 8. Intercultural Studies and Languages | 14 | 7.9 |
| 9. Communication Design | 9 | 5.1 |
| Former high school | | |
| 1. Completed high school in Thailand | 152 | 85.9 |
| 2. Completed high school abroad | 25 | 14.1 |

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.9 เพศหญิง ร้อยละ 52.0 ไม่ประสงค์ระบุเพศ ร้อยละ 1.1

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัญชาติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสัญชาติไทย คิดเป็นร้อยละ 87.6 และภูมิลำเนาในต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศจีน อินเดีย พม่า รัสเซีย ไต้หวัน อเมริกา คิดเป็นร้อยละ 12.4

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรกลุ่มสาขาวิชาระดับปริญญาตรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างเข้าศึกษาบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 40.7 สาขาวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 15.3 ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและกิจการทั่วโลก ร้อยละ 11.3 วัฒนธรรมนานาชาติศึกษาและภาษา ร้อยละ 7.9 สื่อและการสื่อสาร ร้อยละ 6.2 วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 6.2 ออกแบบนิเทศศิลป์ ร้อยละ 5.1 เทคโนโลยีสร้างสรรค์ ร้อยละ 4.0 ผู้ประกอบการด้านธุรกิจการเดินทางและธุรกิจบริการ ร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการของนักศึกษาในการบริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการรับสมัครและจัดสอบ ด้านการให้บริการด้านข้อมูล และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

Table 2. The Current State and Desired Service Conditions of the Admissions Unit

| The services provided by the admissions unit | Current service | | | Desired service | | | PNI _{modified} | Rank |
|----------------------------------------------|-----------------|------------|------------------|-----------------|------------|------------------|-------------------------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | Level | \bar{X} | S.D. | Level | | |
| 1. Admissions unit staff | 4.43 | .56 | Very good | 4.54 | .52 | Excellent | 0.0248 | 4 |
| 2. Application and examination procedures | 4.41 | .56 | Very good | 4.52 | .53 | Excellent | 0.0249 | 3 |
| 3. Information services | 4.42 | .45 | Very good | 4.55 | .39 | Excellent | 0.0294 | 2 |
| 4. Location and facilities | 4.26 | .58 | Very good | 4.43 | .55 | Very good | 0.0399 | 1 |
| Average | 4.38 | .54 | Very good | 4.51 | .49 | Excellent | 0.0298 | - |

จากตารางที่ 2 พบว่า สภาพปัจจุบันของการบริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมพบว่า สภาพปัจจุบันของการบริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.38, S.D. = .54$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการบริการทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน โดยด้านที่มีระดับสภาพปัจจุบันมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.43, S.D. = .56$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการด้านข้อมูล ($\bar{x} = 4.42, S.D. = .45$) ด้านกระบวนการรับสมัครและจัดสอบ ($\bar{x} = 4.41, S.D. = .56$) ด้านที่มีระดับสภาพปัจจุบันต่ำที่สุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.26, S.D. = .58$)

สภาพที่พึงประสงค์ของการบริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51, S.D. = .49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับสภาพที่พึงประสงค์มากที่สุดคือ ด้านการให้บริการด้านข้อมูล ($\bar{x} = 4.55, S.D. = .39$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.54, S.D. = .52$) ด้านกระบวนการรับสมัครและจัดสอบ ($\bar{x} = 4.52, S.D. = .53$) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.43, S.D. = .55$)

ความต้องการจำเป็นของการบริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวม พบว่า ประเด็นที่มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($PNI_{\text{modified}} = 0.0399$) ด้านการให้บริการด้านข้อมูล ($PNI_{\text{modified}} = 0.0294$) ด้านกระบวนการรับสมัครและจัดสอบ ($PNI_{\text{modified}} = 0.0249$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.0248$) มีค่าความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์และความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล แสดงให้เห็นถึงประเด็นหลักที่สามารถจัดหมวดหมู่ได้ ดังนี้

ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ นักศึกษาส่วนใหญ่แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม โดยเฉพาะในเรื่องความรวดเร็วในการตอบกลับ การให้ข้อมูลที่ชัดเจน และความประทับใจต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เช่น คำกล่าวที่ว่า “พึงพอใจมาก ให้คะแนนเต็ม MUIC คือมหาวิทยาลัยในฝัน” สะท้อนถึงการรับรู้เชิงบวกที่มีต่อบริการโดยรวม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประเด็นที่ปรากฏบ่อยคือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ความใส่ใจในการตอบคำถาม และการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้สมัคร เช่น การให้คำแนะนำในการกรอกใบสมัคร หรือการติดตามเอกสาร ตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ เช่น “เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี” ทั้งนี้ สะท้อนถึงความเชี่ยวชาญและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่

ด้านกระบวนการรับสมัครและจัดสอบ นักศึกษาแสดงความพึงพอใจสูงต่อขั้นตอนการรับสมัคร โดยเฉพาะระบบการแจ้งเตือนทางอีเมลที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และช่วยอำนวยความสะดวกในแต่ละขั้นตอน เช่น การแนบลิงก์สำคัญ การแจ้งเตือนสถานะเอกสาร และการประกาศผลสอบ ซึ่งสะท้อนถึงการออกแบบระบบบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างดี เช่น คำกล่าวที่ว่า “ไม่ติดขัดในการกรอกเอกสารสมัครเลย เพราะเตรียมเอกสารไว้พร้อมอยู่แล้ว มีอีเมลแจ้งขั้นตอนแก่ผู้สมัครเป็นระยะๆ เจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารเร็ว”

ด้านการให้บริการข้อมูล ข้อมูลที่ปรากฏบนเว็บไซต์ได้รับการประเมินว่าเข้าใจง่าย มีความละเอียด และใช้งานสะดวก ซึ่งช่วยเสริมสร้างประสบการณ์เชิงบวกในช่วงก่อนสมัครและระหว่างกระบวนการสมัคร เช่น คำกล่าวที่ว่า “ข้อมูลบนเว็บไซต์เข้าใจง่าย สะดวก ข้อมูลละเอียด ชัดเจน”

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประเด็นที่พบว่าเป็นข้อจำกัดมากที่สุด คือ ความไม่ชัดเจนของป้ายสถานที่สอบ การจัดที่นั่งสอบ การแยกโซนรอของผู้ปกครองกับผู้สอบ และความไม่สะดวกในการหาที่จอดรถ ตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ เช่น “เลขที่นั่งและชื่อผู้เข้าสอบที่ติดที่โต๊ะสอบในตัวเล็ก ไม่ค่อยชัดเจน บางคนนั่งผิดที่ ทำให้เสียเวลา” สะท้อนถึงข้อจำกัดด้านการจัดการพื้นที่ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสบการณ์โดยรวมของผู้เข้าสอบ

6. การเชื่อมโยงระหว่างผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ แสดงในตารางที่ 3 ดังนี้

Table 3. Connecting Quantitative and Qualitative Research Findings on the Services of the Admissions Unit

| The services provided by the Admissions Unit | Quantitative Research Findings | Qualitative Research Findings | Connection and Implication |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Admissions Unit staff | Current service is at the very good level ($\bar{x} = 4.43$). Desired service is at the excellent level ($\bar{x} = 4.54$). Priority Needs Index is lowest ($PNI_{\text{modified}} = 0.0248$). | Students reported that the staff provided complete information, were clear, and responded quickly. | This is a point to maintain, indicating the quality of service in responding to student needs. |
| 2. Application and examination procedures | Current service is at the very good level ($\bar{x} = 4.41$). Desired service is at the excellent level ($\bar{x} = 4.52$). Priority Needs Index holds the third rank ($PNI_{\text{modified}} = 0.0249$). | The application process has clear steps for notification and continuous follow-up via email to reduce confusion. | It is efficient, but should emphasize convenience and easy-to-understand steps. |
| 3. Information services | Current service is at the very good level ($\bar{x} = 4.42$). Desired service is at the excellent level ($\bar{x} = 4.55$). Priority Needs Index holds the second rank ($PNI_{\text{modified}} = 0.0294$). | The website is easy to use, information is clear. Most students can access real-time information or an automatic system conveniently. | Reflects the expectations and needs of students in accessing real-time information or an automatic system. |

Table 3. Connecting Quantitative and Qualitative Research Findings on the Services of the Admissions Unit (continue)

| The services provided by the Admissions Unit | Quantitative Research Findings | Qualitative Research Findings | Connection and Implication |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Location and facilities | Current service is at the very good level ($\bar{x} = 4.26$). Desired service is at the very good level ($\bar{x} = 4.43$). Priority Needs Index is highest (PNI _{modified} = 0.0399). | Students reported issues with unclear signage and difficulty finding the location. | This is a point for improvement to enhance efficiency and build confidence for students. |

ผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมีความสอดคล้องกันอย่างชัดเจน โดยข้อมูลเชิงปริมาณสนับสนุนข้อค้นพบจากเชิงคุณภาพ และในทางกลับกัน ข้อมูลเชิงคุณภาพได้ให้รายละเอียดเชิงลึกที่ช่วยขยายความหมายของค่าทางสถิติ ตัวอย่างเช่น ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการยืนยันจากคำบอกเล่าที่เฉพาะเจาะจง ส่วนด้านที่ควรปรับปรุงอย่างสถานที่สอบก็ได้รับการเน้นจากทั้งสองวิธีการวิเคราะห์

การอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการของนักศึกษาต่อการพัฒนาการบริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถอภิปรายผลการศึกษาในประเด็นสภาพปัจจุบันสภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการของนักศึกษาต่อการพัฒนาการบริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ดังนี้

สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ ในการพัฒนาการบริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า สภาพปัจจุบันของการบริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าการบริการทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน โดยสภาพปัจจุบันของด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาจจะเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในหน่วยรับสมัครส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในสายงานเกิน 10 ปี จึงทำให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการรับสมัครเป็นอย่างดี สามารถให้ข้อมูลได้ละเอียดชัดเจน ได้เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์ อีเมล การสอบถามพูดคุยในงานนิทรรศการการศึกษาต่าง ๆ จึงมีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการรับสมัครได้ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอตามแบบแผนพัฒนาตนเองของแต่ละบุคคล เช่น ทักษะการสื่อสาร การบริการลูกค้า ทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดของสภาพปัจจุบันของการบริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อาจเนื่องด้วยสถานที่สอบมีที่นั่งรอก่อนข้างจำกัด ที่จอดรถภายในมหาวิทยาลัย และร้านอาหารอยู่ไกลจากสถานที่สอบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Arpamo [15] ได้ศึกษาความต้องการ

จำเป็นในการพัฒนาการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีระดับสภาพปัจจุบันมากที่สุดคือ ด้านบุคลากร กล่าวได้ว่าบุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ตอบข้อซักถามผู้ใช้บริการได้ชัดเจน ถูกต้อง มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน และด้านที่มีระดับสภาพปัจจุบันน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hachaiyaphum [16] ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า การปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ พบว่าจุดเด่น เจ้าหน้าที่ที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถให้บริการอย่างเต็มที่ และจุดที่ควรปรับปรุง คือการแสดงป้ายจุดให้บริการต่าง ๆ และแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับการให้บริการแก่นักศึกษา

แม้ว่าสภาพปัจจุบันของการบริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่สภาพที่พึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จึงควรมีแนวทางการพัฒนาการบริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากผลการวิเคราะห์การจัดลำดับความต้องการจำเป็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาการบริการของหน่วยรับสมัครและจัดสอบ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่เข้าร่วมสอบข้อเขียนและสัมภาษณ์ สามารถอภิปรายผลโดยจำแนกตามลำดับความต้องการจำเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักศึกษามีความต้องการ 1) สถานที่สอบข้อเขียนควรมีป้ายแจ้งตึกสอบ และสถานที่สอบให้ชัดเจน 2) มีร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มในบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่สอบข้อเขียน 3) บัตรสอบที่ติดที่โต๊ะสอบมีขนาดเล็กเกินไป ไม่ค่อยชัดเจน 4) ควรจัดระเบียบผู้เข้าสอบให้เป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น 5) ที่จอดรถไกลจากสถานที่สอบมากเกินไป ไม่สะดวก ดังนั้นหน่วยรับสมัครและจัดสอบควรจัดทำป้ายบอกเส้นทางไปยังตึกและห้องสอบอย่างชัดเจน โดยติดตั้งตามจุดทางเข้าออกหลักของมหาวิทยาลัยเพื่อให้นักศึกษาสามารถค้นหาสถานที่สอบได้ง่ายและสะดวกขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ Srirobru and Mahayotsanan [20] ควรประชาสัมพันธ์ร้านอาหารและเครื่องดื่มในบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่สอบ รวมถึงข้อมูลที่จอดรถให้มากขึ้น โดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์เพื่อให้ผู้เข้าสอบทราบรายละเอียดล่วงหน้า ควรปรับขนาดและตัวอักษรให้ชัดเจนยิ่งขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าสอบสามารถมองเห็นได้สะดวก นอกจากนี้ ควรจัดระเบียบให้ผู้เข้าสอบสามารถหาที่นั่งได้ง่ายขึ้น และควรจัดระบบลงทะเบียนที่เคาน์เตอร์สำหรับผู้เข้าสอบ เพื่อให้ผู้เข้าสอบได้แสดงตน และรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการสอบ กฎระเบียบ เวลาเข้าสอบที่นั่งรอ และบริการร้านอาหารอย่างครบถ้วน ผลวิจัยเชิงคุณภาพสะท้อนปัญหาที่ชัดเจนในด้านนี้ ได้แก่ การจัดป้ายบอกทางที่ไม่ชัดเจน ข้อมูลบนโต๊ะสอบที่อ่านยาก และปัญหาที่จอดรถ ซึ่งล้วนแต่เป็นประสบการณ์ที่กระทบต่อความสะดวกสบายของนักศึกษาในวันสอบโดยตรง จึงควรเป็นประเด็นสำคัญในการวางแผนปรับปรุงเชิงกายภาพและด้านการจัดการ

2. ด้านการให้บริการด้านข้อมูล พบว่า นักศึกษามีความต้องการ 1) การให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ได้ครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจน 2) รายละเอียดขั้นตอนการรับสมัคร การสอบข้อเขียนและการสอบสัมภาษณ์บนเว็บไซต์ครบถ้วน ชัดเจน ดังนั้นการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์และออนไลน์ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ เช่น อีเมลและเบอร์โทรศัพท์ตรง เพื่อตอบข้อสงสัยให้ครบถ้วน รวมถึงทบทวนข้อมูลบนเว็บไซต์ให้ชัดเจนและครบถ้วนในทุกขั้นตอนของกระบวนการรับสมัคร สามารถเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ซึ่งมีความสอดคล้องกับ

Rungcharoen and Meesam [17] ที่เสนอแนะว่าควรจัดทำรูปแบบการอธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสมัครนักศึกษาเพิ่มเติมจากการอธิบายด้วยข้อความ เช่น การสร้างคลิปวิดีโอสาริตขั้นตอนการสมัครและเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น โดยคลิปวิดีโอควรมีรูปแบบที่เข้าใจง่ายและเนื้อหาไม่ซับซ้อน นอกจากนี้ ควรจัดทำสื่อ infographic ประกอบในแต่ละขั้นตอนของการสมัครบนเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้สมัครเข้าใจได้สะดวกยิ่งขึ้น ผลเชิงคุณภาพสอดคล้องกับผลเชิงปริมาณ โดยนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าข้อมูลบนเว็บไซต์มีความชัดเจน ครอบคลุม และเข้าใจง่าย อย่างไรก็ตาม ความต้องการจำเป็นที่ยังคงสูงสะท้อนถึงการคาดหวังต่อระบบข้อมูลที่รวดเร็วมากขึ้น เช่น ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ หรือช่องทางตอบคำถามแบบ real-time ที่ควรมีการพัฒนาต่อ

3. ด้านกระบวนการรับสมัครและจัดสอบ พบว่า นักศึกษามีความต้องการ 1) การยืนยันสิทธิ์เข้าเรียนให้มีความเหมาะสมมากขึ้น 2) ช่วงเวลาและจำนวนวันในการรับสมัครให้มีความเหมาะสมมากขึ้น จึงควรเน้นย้ำข้อมูลการยืนยันสิทธิ์ในวันสอบสัมภาษณ์ เพื่อให้นักศึกษาเตรียมตัวและรับทราบรายละเอียดโดยครบถ้วน และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และออนไลน์ก่อนช่วงเวลารับสมัคร เพื่อให้ผู้สมัครได้เตรียมตัวล่วงหน้า ซึ่งสอดคล้องกับ Wonganutraroj [21] ที่กล่าวว่า การรับสมัครนักศึกษาควรกำหนดและระบุรายละเอียดเวลาต่าง ๆ อย่างชัดเจนในขั้นตอนการรับสมัคร ตั้งแต่ช่วงเวลารับสมัคร วันและเวลาในการสมัครสอบ ในกรณีที่มีผู้สมัครจำนวนมาก ควรกำหนดเวลาสอบข้อเขียน การประกาศผลสอบ การรายงานตัว และการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา รวมถึงสถานที่สมัคร ช่องทางการส่งใบสมัคร และคุณสมบัติของผู้สมัครให้ชัดเจน นอกจากนี้ ควรระบุวันและสถานที่ประกาศผลสอบล่วงหน้าให้ผู้สมัครทราบใบสมัคร ข้อมูลเชิงคุณภาพระบุว่า นักศึกษาประทับใจในระบบการแจ้งเตือน การจัดการเอกสาร และขั้นตอนที่ชัดเจน แต่อาจมีข้อจำกัดในด้านประสบการณ์ส่วนบุคคล เช่น ความเข้าใจในแบบฟอร์มการสมัครหรือสิ่งที่ไม่พบในบางกรณี ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบให้ยืดหยุ่นและเป็นมิตรกับผู้ใช้งานมากขึ้น

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความต้องการ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยดี ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามและให้บริการ ควรจัดให้มีการอบรมและสัมมนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพิ่มทักษะความชำนาญให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และทันสมัย ตรงตามความต้องการผู้รับบริการ Thungjun [22] รวมทั้งการบริการที่ต้องพัฒนาทักษะการให้บริการ มีการประเมินผลงานการทำงานอย่างสม่ำเสมอ หากการบริการนั้น การรับรู้ในการบริการเกินกว่าความคาดหวัง หมายถึงคุณภาพของการบริการนั้นเป็นที่น่าประทับใจ และหากการบริการนั้นมีคุณภาพดี ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ส่งผลให้มีการบอกต่อในเชิงบวก ผลการวิจัยเชิงคุณภาพสนับสนุนผลดังกล่าว โดยนักศึกษาแสดงความคิดเห็นในเชิงบวกต่อเจ้าหน้าที่ เช่น การให้ข้อมูลครบถ้วน ความสุภาพ และการตอบกลับรวดเร็ว ซึ่งชี้ให้เห็นว่าประสบการณ์จริงของนักศึกษาอยู่ในทิศทางเดียวกับระดับความพึงพอใจในแบบสอบถาม

5. ผลการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพมีความสอดคล้องกันในภาพรวม โดยผลเชิงปริมาณให้ข้อมูลภาพรวมระดับความพึงพอใจและความจำเป็น ส่วนผลเชิงคุณภาพช่วยเสริมความเข้าใจในเชิงลึกผ่านประสบการณ์จริงของนักศึกษา ทำให้สามารถนำไปสู่ข้อเสนอแนะที่เป็นรูปธรรมและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น การปรับปรุงพื้นที่สอบ การพัฒนาระบบข้อมูลอัตโนมัติ และการรักษามาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไว้ในระดับที่ดีต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการด้านข้อมูล ด้านกระบวนการรับสมัครและจัดสอบ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้สมัครเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรับสมัครและจัดสอบ วิทยาลัยนานาชาติ หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปประยุกต์ใช้ ดังนี้

1.1 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จัดเตรียมห้องสอบ ที่นั่งสอบ และบัตรสอบให้สะดวกและเหมาะสม พร้อมวางแผนการจัดการสอบอย่างเป็นระเบียบ เช่น ระบบลงทะเบียนเข้าห้องสอบ การตรวจสอบบัตรประจำตัวผู้สอบ อุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ และการกำหนดเวลาเข้าสอบ-ออกจากห้องสอบที่ชัดเจน ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับสถานที่สอบ แผนที่การเดินทาง และข้อควรรู้ให้ผู้เข้าสอบทราบล่วงหน้า พร้อมทั้งติดตั้งป้ายบอกทางในสถานที่สอบอย่างชัดเจน รวมถึงจัดจุดจำหน่ายอาหารและน้ำดื่ม ห้องน้ำที่เพียงพอ และพื้นที่รอคอยสำหรับผู้สมัครสอบและผู้ปกครอง

1.2 ด้านการให้บริการด้านข้อมูล คำอธิบายขั้นตอนการสมัครควรมีทั้งคลิปวิดีโอสาริตและสื่อ infographic ที่ช่วยให้เข้าใจง่ายขึ้นในแต่ละขั้นตอนของการสมัคร นอกจากนี้ ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารและความเคลื่อนไหวของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ เช่น วันเปิดรับสมัคร ตารางสอบ และรายละเอียดแต่ละสาขาวิชา เพื่อช่วยให้ผู้สนใจมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการสมัครเรียน

1.3 ด้านกระบวนการรับสมัครและจัดสอบ ควรพัฒนาคู่มือขั้นตอนการรับสมัครและการสอบบนเว็บไซต์ให้มีข้อมูลที่ครบถ้วน ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย โดยเนื้อหาควรน่าสนใจและเหมาะสมกับผู้สมัคร

1.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดให้มีการอบรมและสัมมนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและทันสมัย ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เช่น วุฒิการศึกษาใหม่ ๆ ทักษะการใช้งานโปรแกรมและแอปพลิเคชันต่าง ๆ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการบริการของหน่วยงานรับสมัครและจัดสอบของคณะอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อหาแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการวิจัยติดตามผลการพัฒนาการบริการ หลังจากการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการ เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาการบริการมากขึ้นหรือไม่

References

- [1] Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation. (2024). *Higher education institution statistics* [Data set]. https://info.mhesi.go.th/stat_aca_uni.php?search_year=2566 [In Thai]
- [2] Gronroos, C. (1988). New competition in the service economy: The five rules of service. *International Journal of Operations & Production Management*, 8(3), 9–19.

- [3] Tanyong, P., Arpornpisal, C., & Ichayanan, K. (2019, August 23). *Perception of educational service quality affecting satisfaction of part-time undergraduate students, Nakhon Pathom Rajabhat University* [Paper Presentation]. The 11th NPRU National Academic Conference, Nakhon Pathom Rajabhat University. <https://publication.npru.ac.th/jspui/handle/123456789/729> [In Thai]
- [4] Office of National Higher Education Science Research and Innovation Policy Council. (2024). *Study report on the Thai higher education system in the context of developed countries, Volume 1: Workforce production and development in response to national needs*. Retrieved April 1, 2024, from <https://www.nxpo.or.th/th/report/10563/> [In Thai]
- [5] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- [6] Kittiwutrungruang, K., & Singruang, P. (2023, November). *Factors influencing the decision to pursue undergraduate studies at Mahidol University International College* [Paper Presentation]. The 11th CAS National and International Conference 2023 (CASNIC 2023), Khon Kaen. [In Thai]
- [7] Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1982). The place of values in needs assessment. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 4(3), 311–320.
- [8] Tharaworn, K., & Tangdhanakanond, K. (2017). A needs assessment of teachers for developing learning assessment of secondary school students. *An Online Journal of Education*, 12(2), 370–384. [In Thai]
- [9] Vongvanich, S. (2015). *Needs assessment research*. Chulalongkorn University Press. [In Thai]
- [10] Wiratchai, N., & Vongvanich, S. (2007). *Needs assessment research*. Thammasat Press. [In Thai]
- [11] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- [12] Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
- [13] Sandmaung, M., & Darawong, C. (2017). Students' expectation, perception, and satisfaction with service quality of international programs of Thai universities. *Journal of Business Administration, The Association of Private Higher Education Institutions of Thailand*, 6(1), 130–143. [In Thai]
- [14] Sae-Lim, K. (2011). *The opinions of students on direct admission performance of Srinakharinwirot University* [Unpublished Master's Thesis]. Srinakharinwirot University. [In Thai]
- [15] Arpamo, P. (2023). Needs for developing services of the Office of Academic Resources and Information Technology of Rajabhat Maha Sarakham University students. *Dhammathas Academic Journal*, 23(3), 221–232. [In Thai]

- [16] Hachaiyaphum, S. (2019). *The performance of the duties and the general administration services, Office of the Dean, Faculty of Information Technology* [Unpublished Research Report]. Rajabhat Maha Sarakham University. [In Thai]
- [17] Rungcharoen, P., & Meesam, N. (2023). The needs to study bachelor's degree at Sukhothai Thammathirat Open University. *Journal of Social Sciences in Measurement Evaluation Statistics and Research*, 4(1), 25–38. [In Thai]
- [18] Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- [19] Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Sample size determination table. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607–610.
- [20] Srirobru, W., & Mahayotsanan, C. (2021). A survey of academic service needs for exercise and sport science of the Faculty of Sports Science, Burapha University. *Institute of Vocational Southern Region Region 1 Journal*, 6(2), 132–145. [In Thai]
- [21] Wonganutraraj, P. (2004). *Personnel management psychology*. Supplementary Media Center Bangkok. [In Thai]
- [22] Thungjun, S. (2024). Guidelines for developing administrative systems to increase organizational efficiency: A case study of the Faculty of Political Science and Public Administration, Maha Sarakham Rajabhat University. *Journal of Administration Management and Sustainable Development*, 2(1), 131–144. [In Thai]