



**ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์**
**Efficiency of Registration and Education Evaluation Services, Faculty of
Management Science, Princess of Naradhiwas University**

วิภาดา ทองปิ่น^{1*}
Wipada Thongpin^{1*}

(Received: March 21, 2025; Revised: April 8, 2025; Accepted: April 29, 2025)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ และ 2) ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลแก่นักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากตัวอย่างจำนวน 293 คน แบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการใช้งานระบบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน 2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการและด้านเจ้าหน้าที่ ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านระบบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามสาขา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามชั้นปี พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระบบประสิทธิภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน จำแนกตาม

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

¹Faculty of Management Science, Princess of Naradhiwas University

*Corresponding author. E-mail: wipada.t@pnu.ac.th



ความถี่ในการมาติดต่อ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบ ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างเช่นเดียวกัน จำแนกตามช่องทางการติดต่อ ขอรับบริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนและวัดผล

Abstract

This research aims to (1) assess the efficiency of registration and education evaluation services at the Faculty of Management Science, Princess of Naradhiwas University, and (2) compare service efficiency perceptions across different student demographics. The research employed a quantitative approach with data collected from a proportionally stratified sample of 293 students. Data analysis utilized descriptive statistics (means and standard deviations) and inferential statistics (t-tests, F-tests, and one-way ANOVA with Scheffé's post-hoc comparisons) for hypothesis testing.

Results indicated that overall service efficiency of the was rated highly by students. When examined by specific dimensions, staff performance received the highest ratings, followed by system usability and facilities. Service process/procedures, while still rated highly, received the lowest comparative scores. Gender-based analysis revealed no significant differences in perceptions of service processes and staff performance. However, significant statistical differences ($p < .05$) were observed in perceptions of facilities and system usability. Year of study yielded significant differences ($p < .05$) in perceived efficiency of service processes and staff performance, while no significant differences were found regarding facilities and system usability. Neither frequency of contact nor reason for contact produced statistically significant differences across any service dimensions.

Keywords: Service efficiency, Service quality, Registration and evaluation services.

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งความรู้และขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยมีภารกิจหลัก 4 ประการตามที่กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) กำหนด ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม (รุ่งอรุณ



กระแสรสรับ และคณะ, 2565) การให้บริการทางการศึกษาถือเป็นบริการอย่างหนึ่งที่ทุกสถาบันการศึกษาจะต้องจัดบริการให้กับนักศึกษา จึงมีความจำเป็นต้องมีการให้บริการที่คุณภาพและได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (ศิริกร ไชยสิทธิ์ และคณะ, 2567) การบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลในสถาบันอุดมศึกษาถือเป็นภารกิจที่สำคัญที่มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการจัดการศึกษาและคุณภาพของบัณฑิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่การศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องเผชิญกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา เทคโนโลยีและนวัตกรรมมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาต้องปรับเปลี่ยนทิศทางและรูปแบบการผลิตกำลังคนให้มีความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม [อว.], 2567)

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ก่อตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2548 โดยการหลอมรวมสถาบันการศึกษา 4 แห่งในจังหวัดนราธิวาส โดยกองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นหน่วยงานกลางที่ให้บริการทางการศึกษาตั้งแต่การรับเข้าศึกษาจนถึงการสำเร็จการศึกษา ซึ่งงานทะเบียนและวัดผลมีความสำคัญต่อการบริหารงานวิชาการ คณะวิทยาการจัดการเป็นคณะหนึ่งในมหาวิทยาลัย ได้จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายกระทรวงเมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาให้นักศึกษาในเขตพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปัจจุบัน (ปีการศึกษา 2567) คณะวิทยาการจัดการเปิดสอน 5 หลักสูตรในระดับปริญญาตรี และ 1 หลักสูตรในระดับปริญญาโท มีนักศึกษาทั้งสิ้น 790 คน จะเห็นได้ว่ามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์เป็นสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ โดยคณะวิทยาการจัดการเป็นหนึ่งในคณะที่มีพันธกิจในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานและการพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่

งานทะเบียนและวัดผลมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและบริหารวิชาการให้มีประสิทธิภาพ โดยต้องประสานงานกับหลายฝ่ายเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการ การให้บริการที่มีคุณภาพช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักศึกษากับสถาบัน งานทะเบียนยังเอื้อให้เข้าถึงข้อมูลเพื่อการตัดสินใจทางการศึกษาได้สะดวก ผู้วิจัยจึงอาศัยประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้น (สมศักดิ์ สนิสนันตีสุข และคณะ, 2562; ธรรมศักดิ์ ไชยเม้ง และเสาวลักษณ์ นิกรพิทยา, 2564; วรณพงษ์ ดุรงค์เวโรจน์, 2564) จากการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของระบบงานทะเบียนในองค์กรต่าง ๆ พบว่ามีช่องว่างที่สำคัญคือ การขาดข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนในระดับคณะ งานวิจัยส่วนใหญ่เน้นไปที่การประเมินระบบงานในระดับมหาวิทยาลัยหรือองค์กรภาครัฐ แต่ยังไม่มีการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับระบบงานทะเบียนเฉพาะในระดับคณะ เช่น คณะวิทยาการจัดการ



มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ความท้าทายในการปรับตัวต่อเทคโนโลยีและความต้องการของผู้ให้บริการ แม้จะมีงานวิจัยเกี่ยวกับระบบลงทะเบียนออนไลน์ แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านการปรับปรุงเทคโนโลยีให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน เช่น ความเร็วอินเทอร์เน็ต ระบบล่ม หรือปัญหาด้านโครงสร้างข้อมูล ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ งานวิจัยที่ผ่านมาได้ระบุปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพ เช่น การใช้เทคโนโลยี การพัฒนาทักษะผู้ให้บริการ และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ แต่ยังคงขาดการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยเหล่านี้ในบริบทของสถาบันระดับภูมิภาค (Scott & Guan, 2022)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล แก่นักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

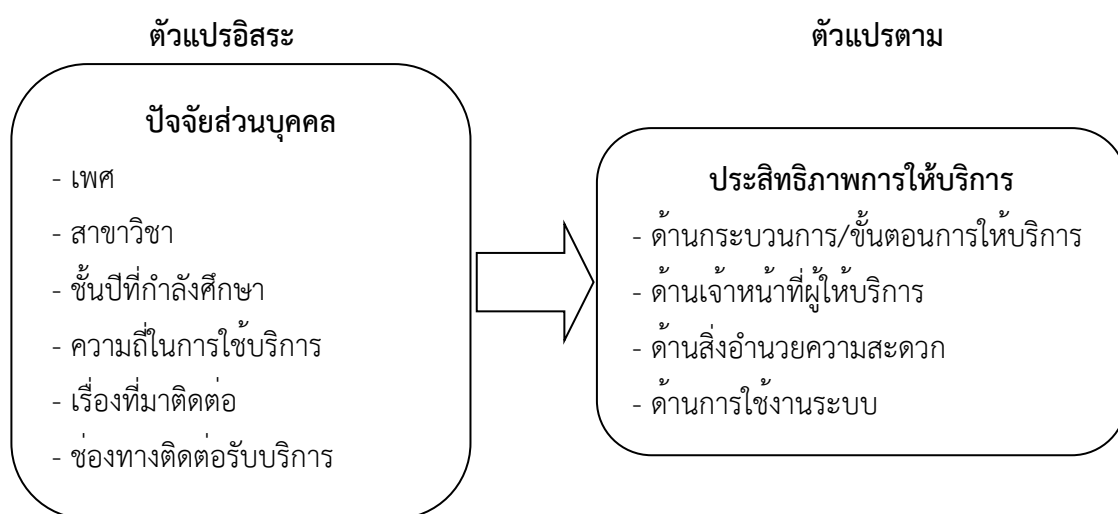
การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุกด้าน แต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุ สิ่งของและอื่น ๆ ประสิทธิภาพรวมถึงความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตให้ต่ำกว่าแผนที่กำหนด หรือการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนให้สูงกว่าแผนที่กำหนด ประสิทธิภาพจึงเป็นอัตราส่วนที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับ กับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้ องค์ประกอบของประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล สามารถสังเคราะห์ได้ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบไปด้วย การให้บริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีระยะเวลาให้บริการรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรมหรือสภาพงาน ให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียม การรับบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศที่ชัดเจนและเหมาะสม 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบไปด้วย มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและพร้อมให้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบไปด้วย ทรัพยากรกายภาพ เช่น อาคาร ระบบประกอบอาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ อุปกรณ์และเฟอร์นิเจอร์ รวมถึง



สาธารณูปโภคต่าง ๆ ทรัพยากรสนับสนุน เช่น การดูแลรักษาอาคาร บริการอาคาร บริการสำนักงาน และบริการทั่วไป และ 4) ด้านการใช้งานระบบ ประกอบไปด้วย ระบบสารสนเทศงานทะเบียนและวัดผลที่มีประสิทธิภาพ มีคุณลักษณะด้านความปลอดภัย ความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ช่วยให้การบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มคุณค่าในการบริการและสนับสนุนการพัฒนาศึกษาในภาพรวม (สุทธิดา เกลี้ยงแก้ว และกิตติรัตน์ เกษตรสุนทร, 2566; ปวีณา โกคุณ, 2564; บัญชา พงขมานะวงศ์ และคณะ, 2567) แนวคิดด้านการบริการและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นแนวทางสำคัญในการทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยแนวคิด SERVQUAL Model ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบของคุณภาพบริการใน 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การสร้างความมั่นใจ และความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งล้วนมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการจากมุมมองของลูกค้า ส่วนแนวคิด Perceived quality เน้นว่าคุณภาพบริการถูกกำหนดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์จริงที่ได้รับ ด้านทฤษฎีความพึงพอใจ เช่น Expectancy-Disconfirmation theory อธิบายว่าความพึงพอใจเกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์ที่ได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า หากผลลัพธ์ดีกว่าคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจ ในขณะที่ Value percept theory ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบ "คุณค่าที่รับรู้" กับ "คุณค่าที่คาดหวัง" และ Attribution theory ช่วยวิเคราะห์เหตุผลที่ลูกค้าให้กับผลลัพธ์ของบริการ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายในหรือภายนอก แนวคิดและทฤษฎีเหล่านี้ จะเห็นได้ว่าการเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นหัวใจสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าในระยะยาว (Alvarez-Garcia, et al., 2019; Zygariis et al., 2022)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา ได้แก่ เพศ สาขาวิชา ชั้นปี ความถี่ในการติดต่อ และเรื่องที่มาติดต่อที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ แตกต่างกัน

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - ชั้นปีที่ 4 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ 5 สาขาวิชา จำนวนทั้งสิ้น 795 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 % และระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 266 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ อัตราการตอบกลับที่ต่ำหรือสูญหาย ผู้วิจัยจึงเพิ่มตัวอย่างร้อยละ 10 ของขนาดกลุ่มตัวอย่าง (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) โดยเพิ่มจำนวน 27 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเป็นจำนวน 293 คน

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

สาขาวิชา	ประชากร	ตัวอย่าง
สาขาวิชาการจัดการ	158	58
สาขาวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	59	22
สาขาวิชาการตลาดดิจิทัล	35	13
สาขาวิชาการบัญชี	165	61
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	378	139
รวม	795	293

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย เพศ สาขาวิชา ระดับชั้น ความถี่ในการมาติดต่อ เรื่องที่มาติดต่อ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

2. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการใช้งาน



ระบบ โดยใช้แบบสอบถามระดับคะแนนแบบลิเคิร์ต (Likert scale) เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้คะแนนดังนี้

ความคิดเห็นว่าระดับดีมาก	มีคะแนนเท่ากับ 5
มีความคิดเห็นว่ารระดับดี	มีคะแนนเท่ากับ 4
มีความคิดเห็นว่ารระดับปานกลาง	มีคะแนนเท่ากับ 3
มีความคิดเห็นว่ารระดับน้อย	มีคะแนนเท่ากับ 2
มีความคิดเห็นว่ารระดับน้อยมาก	มีคะแนนเท่ากับ 1

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อประเมินข้อคำถามกับความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยคำนวณหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับคำถาม (IOC: Index of Item-Objective Congruence) ใช้เกณฑ์การพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (วิระยุทธ พรพจน์ธนาศ, 2565) โดยปรับปรุงข้อที่ได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทดสอบค่าความเชื่อมั่นกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หรือความสอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1990) ทั้งนี้หากค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.95 ช่วงเวลาในการจัดเก็บข้อมูล ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2567

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ จำนวน 4 ด้าน นำเสนอในรูปแบบตาราง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแก่นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ใช้สถิติเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) และใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way anova F-test) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสาขาวิชา ชั้นปีที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ เรื่องที่มาติดต่อ และช่องทางการขอรับบริการ กับประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการใช้ระบบ



ผลการวิจัย

1. ตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.85	0.91	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.95	0.92	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.90	0.91	มาก
4. ด้านการใช้งานระบบ	3.91	0.87	มาก
รวม	3.90	0.86	มาก

จากตารางที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.86) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.95$, S.D. = 0.92) รองลงมา ด้านการใช้งานระบบ ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.87) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.91) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.91) ตามลำดับ

2. ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้วยสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test)

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้วยสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง		ค่า t	P
	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)		
ด้านกระบวนการ	4.08	0.84	3.81	0.92	1.73	.083
ด้านเจ้าหน้าที่	4.19	0.77	3.91	0.94	1.84	.066



ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้วยสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง		ค่า t	P
	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.83	3.85	0.93	2.21*	.028
ด้านระบบ	4.16	0.84	3.88	0.87	2.03*	.043

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการและด้านเจ้าหน้าที่ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านระบบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ตารางแสดงการใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสาขาต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	4	19.84	4.96		
	ภายในกลุ่ม	288	224.48	0.77	6.36*	.000
	รวม	292	244.32			
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4	16.61	4.15	5.15*	.001
	ภายในกลุ่ม	288	232.05	0.80		
	รวม	292	248.67			



ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสาขาต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	17.36	4.33	5.49*	.000
	ภายในกลุ่ม	288	227.34	0.78		
	รวม	292	244.70			
ด้านระบบ	ระหว่างกลุ่ม	4	12.90	3.22	4.44*	.002
	ภายในกลุ่ม	288	208.96	0.72		
	รวม	292	221.86			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสาขา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการมีความแตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามชั้นปีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.34	2.44		
	ภายในกลุ่ม	289	236.98	0.82	2.98*	.032
	รวม	292	244.32			
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	6.72	2.24	2.67*	.047
	ภายในกลุ่ม	289	241.94	0.83		
	รวม	292	248.67			



ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามชั้นปีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	3.97	1.32	1.59	.192
	ภายในกลุ่ม	289	240.73	0.83		
	รวม	292	244.70			
ด้านระบบ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.07	2.02	2.71*	.045
	ภายในกลุ่ม	289	215.79	0.74		
	รวม	292	221.86			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านชั้นปี พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามความถี่ในการมาติดต่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	4	7.77	1.94		
	ภายในกลุ่ม	288	236.55	0.82	2.36	.053
	รวม	292	244.36			
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4	6.11	1.52		
	ภายในกลุ่ม	288	242.56	0.84	1.81	.126
	รวม	292	248.67			



ตารางที่ 6 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามความถี่ในการมาติดต่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	10.57	2.64		
	ภายในกลุ่ม	288	234.13	0.81	3.25*	.012
	รวม	292	244.70			
ด้านระบบ	ระหว่างกลุ่ม	4	5.80	1.45		
	ภายในกลุ่ม	288	216.05	0.75	1.93	.105
	รวม	292	221.86			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านความถี่ในการมาติดต่อ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบ ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	6	5.97	0.99		
	ภายในกลุ่ม	286	238.35	0.83	1.19	.309
	รวม	292	244.32			
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	6	7.40	1.23		
	ภายในกลุ่ม	286	241.27	0.84	1.46	.191
	รวม	292	248.67			



ตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6	7.04	1.17		
	ภายในกลุ่ม	286	237.66	0.83	1.41	.210
	รวม	292	244.70			
ด้านระบบ	ระหว่างกลุ่ม	6	6.40	1.06		
	ภายในกลุ่ม	286	215.46	0.75	1.41	.208
	รวม	292	221.86			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเรื่องที่มาติดต่อ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามช่องทางการติดต่อขอรับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	4	6.32	1.58		
	ภายในกลุ่ม	288	238.00	0.82	1.91	.108
	รวม	292	244.32			
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4	2.86	0.71		
	ภายในกลุ่ม	288	245.81	0.85	0.83	.503
	รวม	292	248.67			



ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามช่องทางการติดต่อขอรับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	4.90	1.22		
	ภายในกลุ่ม	288	239.80	0.83	1.47	.211
	รวม	292	244.70			
ด้านระบบ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.99	1.24		
	ภายในกลุ่ม	288	216.87	0.75	1.65	.160
	รวม	292	221.86			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านช่องทางการติดต่อขอรับบริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4 – 8 พบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของนักศึกษา ด้านสาขาวิชา ด้านชั้นปี ด้านความถี่ในการมาติดต่อ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงนำค่าเฉลี่ยไปทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของ (Scheffe' method) ผลปรากฏดังตารางที่ 9 -11

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของด้านสาขาวิชาต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ด้านกระบวนการ	สาขาวิชา	สาขาวิชา	Mean Difference	Std.	sig
บัญชี		การจัดการ	-47694	.16191	.073
		การตลาดดิจิทัล	.30974	.21956	.860
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	.09046	.21956	.997
		รัฐประศาสนศาสตร์	-47756*	.13559	.016
รัฐประศาสนศาสตร์		การจัดการ	.00062	.13801	1.000
		การตลาดดิจิทัล	.78550	.25606	.054
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	.56802	.20258	.100
		บัญชี	.47756*	.135596	.016



ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของด้านสาขาวิชาต่อประสิทธิภาพการให้บริการ (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่	สาขาวิชา	สาขาวิชา	Mean	Std.	sig
			Difference		
	บัญชี	การจัดการ	-.50808	.16463	.052
		การตลาดดิจิทัล	.23834	.27421	.944
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	-.14978	.22324	.978
		รัฐประศาสนศาสตร์	-.48209*	.13786	.017
	รัฐประศาสนศาสตร์	การจัดการ	-.02600	.14032	1.000
		การตลาดดิจิทัล	.72042	.26034	.108
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	.33231	.20597	.627
		บัญชี	.48209*	.13786	.017
ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	บัญชี	การจัดการ	-.48945	.16295	.063
		การตลาดดิจิทัล	.08659	.27141	.999
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	.02832	.22096	1.000
		รัฐประศาสนศาสตร์	-.50297	.13646	.010
	รัฐประศาสนศาสตร์	การจัดการ	.01352	.13889	1.000
		การตลาดดิจิทัล	.58956	.25769	.267
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	.53128	.20387	.151
		บัญชี	.50297*	.13646	.010
ด้านระบบ	บัญชี	การจัดการ	-.47998	.15622	.054
		การตลาดดิจิทัล	-.36570	.26021	.740
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	-.13202	.21184	.983
		รัฐประศาสนศาสตร์	-.50737*	.13082	.005



ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของด้านสาขาวิชาต่อประสิทธิภาพการให้บริการ (ต่อ)

ด้านระบบ	สาขาวิชา	สาขาวิชา	Mean	Std.	sig
			Difference		
	รัฐประศาสนศาสตร์	การจัดการ	.02739	.13315	1.000
		การตลาดดิจิทัล	.14167	.24705	.988
		เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ	.37535	.19545	.451
		บัญชี	.50737*	.13082	.005

จากตารางที่ 9 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาในสาขาวิชาบัญชี และ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ในด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระบบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ การตลาดดิจิทัล เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของด้านชั้นปีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ด้านกระบวนการ	ชั้นปี	ชั้นปี	Mean	Std.	sig
			Difference		
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 1	-.22048	.15332	.559
		ชั้นปีที่ 3	-.27297	.14887	.341
		ชั้นปีที่ 4	-.43425*	.14650	.034
	ชั้นปีที่ 4	ชั้นปีที่ 1	.21377	.15101	.572
		ชั้นปีที่ 2	.43425*	.14650	.034
		ชั้นปีที่ 3	.16127	.14650	.750

จากตารางที่ 10 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาในชั้นปีที่ 2 และ ชั้นปีที่ 4 ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ในด้านกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาในชั้นปีที่ 1 และ ชั้นปีที่ 3 ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของด้านความถี่ในการมาติดต่อ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความถี่ในการมาติดต่อ	ความถี่ในการมาติดต่อ	Meen Difference	Std.	sig
	ติดต่อทุกวัน	1 ครั้ง / สัปดาห์	.80341*	.24859	.036
		2 ครั้ง / สัปดาห์	.66917	.28189	.231
		3 ครั้ง / สัปดาห์	1.05026	.38522	.118
		มากกว่า 3 ครั้ง / สัปดาห์	.47619	.34079	.744
	1 ครั้ง / สัปดาห์	ติดต่อทุกวัน	-.80341*	.24859	.036
		2 ครั้ง / สัปดาห์	-.13423	.15850	.949
		3 ครั้ง / สัปดาห์	.24686	.30669	.957
		มากกว่า 3 ครั้ง / สัปดาห์	-.32722	.24859	.785

จากตารางที่ 11 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาความถี่ในการมาติดต่อ ติดต่อทุกวัน และ 1 ครั้ง / สัปดาห์ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาความถี่ในการมาติดต่อ 2 ครั้ง/สัปดาห์ 3 ครั้ง/สัปดาห์ และมากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริกร ไชยสิทธิ์ และคณะ (2567) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของรุ่งนภา สุนทรสารทูล และคณะ (2566) ซึ่งได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของกองบริหารการศึกษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ใน



ระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.92) รองลงมาด้านการใช้งานระบบ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.87) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.91) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.91) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษาที่มารับบริการจากงานทะเบียนและวัดผล ด้วยความเต็มใจในการให้บริการ การให้คำปรึกษามีความแม่นยำและถูกต้อง มีความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการมีความถูกต้องชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณา โกคุณ (2564) ที่พบว่าควรเพิ่มความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวมถึงพัฒนาทักษะและเพิ่มความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม และเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการบริการ (Service mind) และเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการอย่างจริงใจ

ด้านการใช้งานระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากระบบสามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวก มีคู่มือหรือคำแนะนำที่ชัดเจนในการเข้าใช้งาน และมีการแบ่งเมนูที่ทำให้ใช้งานง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรียันต์ บุญเลิศวรกุล และคณะ (2563) ที่พบว่าความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม พบปัญหาข้อจำกัดของระบบที่ไม่สามารถรองรับการเข้าใช้งานพร้อมกันในกรณีมีผู้ใช้งานจำนวนมาก ทำให้ระบบไม่เสถียร ควรมีการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพด้านความเร็วในการประมวลผล และปรับปรุงรูปแบบให้เป็นแอปพลิเคชันสมัยใหม่ที่ใช้ทำงานง่าย สะดวก และรวดเร็ว

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากลักษณะงานที่ให้บริการเป็นงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เป็นประจำ ตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของทางมหาวิทยาลัย ทำให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลฉัตร กิมชัย (2563) ที่พบว่านักศึกษาที่มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ เนื่องจากกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากงานทะเบียนและวัดผลมีการให้บริการในช่วงเวลาที่สะดวกสำหรับนักศึกษา มีป้ายบอกจุดบริการและรายละเอียดที่ชัดเจน รวมถึงมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชินธร จินดา (2566) ที่พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการดังนี้ 1) ด้านบุคลากรควรพัฒนาให้แสดงออกถึงความรู้และประสบการณ์มากขึ้น 2) ด้านกระบวนการควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน 3) ด้านสถานที่ควรจัดเตรียมที่นั่งรอและอุปกรณ์ให้เพียงพอ



จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า 1) เพศ การทดสอบด้วยค่าที (t-test) ด้านกระบวนการและด้านเจ้าหน้าที่ไม่มีความแตกต่างกัน แต่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านระบบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) สาขาวิชา พบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาต่างสาขาวิชาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน 3) ชั้นปี ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีความแตกต่างกัน 4) ด้านความถี่ในการมาติดต่อ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 5) เรื่องที่มาติดต่อและช่องทางการติดต่อขอรับบริการ ไม่พบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการในทุกด้าน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณก อนุธรรมะกุล (2564) ที่พบว่าผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ การศึกษา ประเภทบุคคล และวัตถุประสงค์) ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ยังสอดคล้องกับสุทธิดา เกลี้ยงแก้ว และกิตติรัตน์ เกษตรสุนทร (2566) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ประจำปีภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล จำแนกตามเพศ อายุและสถานภาพของผู้มารับบริการ พบว่า 1) ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลไม่แตกต่างกัน 2) ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนและวัดผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 3) สถานภาพผู้มารับบริการที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนและวัดผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 3) ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของนักศึกษา ด้านสาขาวิชา ด้านชั้นปี ด้านความถี่ในการมาติดต่อ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงนำค่าเฉลี่ยไปทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของ (Scheffe' method) ผลการวิจัยพบว่า 1) สาขาวิชา โดยนักศึกษาสาขาวิชาบัญชีและรัฐประศาสนศาสตร์มีความคิดเห็นแตกต่างกันในทุกด้าน 2) ชั้นปี โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 4 มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านกระบวนการ และ 3) ความถี่ในการมาติดต่อ โดยนักศึกษาที่ติดต่อทุกวันและที่ติดต่อ 1 ครั้ง/สัปดาห์ มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะที่กลุ่มอื่น ๆ ในแต่ละปัจจัยไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของกุลฉัตร กิมซ้าย (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการ



ให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ สามารถสรุปได้ดังนี้ นักศึกษาที่มีเพศ และชั้นปี แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากหน่วยงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกตามเพศ และชั้นปี โดยรวมไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่มีภาควิชาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกตามภาควิชา โดยรวมไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เกิดข้อค้นพบที่สำคัญดังนี้คือ 1) ความสำเร็จของการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ แม้ภาพรวมประสิทธิภาพการให้บริการจะอยู่ในระดับมากก็ตาม แต่จุดแข็งหลักของการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลอยู่ที่คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้รับการประเมินในค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรที่ดีของคณะฯ ทั้งนี้โอกาสในการพัฒนากระบวนการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้รับการประเมินในค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดของทุกด้าน ถึงแม้จะยังอยู่ในระดับมาก เป็นการแสดงให้เห็นว่ายังมีโอกาสในการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความซับซ้อนและเพิ่มความรวดเร็ว

ผลจากการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นรูปแบบที่น่าสนใจเกี่ยวกับความแตกต่างของการรับรู้ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลระหว่างเพศ ซึ่งอาจสะท้อนว่าคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและด้านเจ้าหน้าที่ ในสองด้านนี้มีความสม่ำเสมอและเป็นมาตรฐานที่ดี ทำให้ทั้งเพศชายและหญิงมีการรับรู้ที่คล้ายคลึงกัน มิติที่พบความแตกต่าง การรับรู้ประสิทธิภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านระบบมีความแตกต่างกันระหว่างเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความแตกต่างนี้อาจเกิดจาก ความแตกต่างในการใช้งานหรือความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความแตกต่างในทักษะหรือความคุ้นเคยกับการใช้ระบบเทคโนโลยี หรือความแตกต่างในความต้องการด้านการสนับสนุนหรือความช่วยเหลือในการใช้ระบบ ข้อค้นพบนี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล โดยควรให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบเทคโนโลยีให้ตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการทั้งเพศชายและหญิง เช่น การจัดให้มีการอบรมการใช้ระบบที่คำนึงถึงความแตกต่างในการเรียนรู้ หรือการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับความต้องการของทั้งสองเพศ



การเปรียบเทียบตามชั้นปี นักศึกษาต่างชั้นปีมีการรับรู้ประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกันใน 3 ด้าน (กระบวนการ เจ้าหน้าที่ และระบบ) แต่ไม่แตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการศึกษาและระยะเวลาที่อยู่ในสถาบันมีผลต่อความคาดหวังและการประเมินคุณภาพบริการ นักศึกษาแต่ละชั้นปีมีความต้องการและความคุ้นเคยกับระบบที่แตกต่างกัน ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยกายภาพที่ทุกชั้นปีสัมผัสได้เหมือนกัน จึงไม่พบความแตกต่าง

การเปรียบเทียบตามความถี่ในการมาติดต่อ ไม่ส่งผลให้การรับรู้ประสิทธิภาพแตกต่างกันในด้าน กระบวนการ เจ้าหน้าที่ และระบบ แต่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งชี้ให้เห็นว่ากระบวนการ ให้บริการ การทำงานของเจ้าหน้าที่ และระบบมีความสม่ำเสมอไม่ว่าผู้ใช้บริการจะมาบ่อยเพียงใด ผู้ที่มาใช้บริการบ่อยครั้งอาจมีความละเอียดอ่อนต่อการสังเกตและประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า

การเปรียบเทียบตามช่องทางการติดต่อ ไม่พบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการในทุกด้าน เมื่อจำแนกตามช่องทางการติดต่อ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการมีมาตรฐานที่สม่ำเสมอไม่ว่าจะเป็นช่องทางใด คนละ มีการบริหารจัดการช่องทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพใกล้เคียงกัน

การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ 1) สาขาวิชา โดยนักศึกษาสาขาวิชาบัญชีและรัฐประศาสนศาสตร์มีความคิดเห็น แตกต่างกันในทุกด้าน 2) ชั้นปี โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 4 มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้าน กระบวนการ และ 3) ความถี่ในการมาติดต่อ โดยนักศึกษาที่ติดต่อทุกวันและที่ติดต่อ 1 ครั้ง/สัปดาห์ มีความ คิดเห็นแตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะที่กลุ่มอื่นๆ ในแต่ละปัจจัยไม่พบความแตกต่างอย่างมี นัยสำคัญ

เห็นได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการให้บริการมากที่สุดคือ สาขาวิชา (แตกต่างใน ทุกด้าน) ชั้นปี และความถี่ในการมาติดต่อ (แตกต่าง 1 ด้าน) ซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของการออกแบบบริการ ที่คำนึงถึงความหลากหลายของกลุ่มผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ เฉพาะของแต่ละสาขา แต่ละชั้นปีและความถี่ในการมาติดต่อ ที่มีความแตกต่างกัน ความสม่ำเสมอของการ รับรู้ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในทุกชั้นปี และความไม่แตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการในทุกช่องทาง แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่มีมาตรฐานในบางมิติ ซึ่งคณะฯ สามารถนำไปเป็นจุดแข็งในการพัฒนา ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. งานทะเบียนและวัดผล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบบริการให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของนักศึกษาชายและหญิง เช่น การใช้งานระบบ



ที่ง่ายขึ้นและข้อมูลแนะนำที่ชัดเจน พร้อมทั้งพัฒนาช่องทางสื่อสารและการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจ

2. งานทะเบียนและวัดผล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ควรปรับปรุงเวลาการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละสาขาวิชา ทั้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบบริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่นักศึกษา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความต้องการของนักศึกษาในการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เพื่อนำผลการวิจัยไปกำหนดแนวทางการพัฒนาการบริการในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ศึกษาปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้งานบริการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- กรกนก อนุธรรมะกุล. (2564). การรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. <http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/3884>
- กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.). (2567, 31 กรกฎาคม). 4 ปี คณะกรรมการการอุดมศึกษา 2563-256. สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. https://www.ops.go.th/th/ohec-docs/archive-documents/Item/1072_2-4-2563-2567
- กุลฉัตร กิมชัย. (2563). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456_789/3799
- ชรินทร์ จินดา. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วารสารสังคมศาสตร์ นิติรัฐศาสตร์, 7(1), 80-107. https://so02.tci-thaijo.org/index.php/Lawpol_journal/article/view/260938



- ธรรมศักดิ์ ไชยเม้ง และเสาวลักษณ์ นิกรพิทยา. (2564) ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 6(5), 100-113.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1* (พิมพ์ครั้งที่ 5). สุวีริยาสาส์น.
- บัญชา พงษ์มานะวงศ์, สุนิตดา เทคนิยม, ณฐนนท ทวีสิน, และธรรตพงศ์ วงษ์สวัสดิ์. (2567). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒน์*, 6(2), 233-244. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JSSP/article/view/271454/183582>
- ปวีณา โกคุณ. (2564). *ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, วิษณุ เพ็ชรไทย, ชุตินันท์ เจียมจิระเศรษฐ์, วรรณพล ศุภสกุลดำรงค์, บุญยวีร์โชค ประเสริฐสม, และไกรรุ่ง กระแสร์สินธุ์. (2565). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (ในช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019). *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)*, 28(1), 80-97. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/apheit-ss/article/view/256061/173022>
- รุ่งนภา สุนทรสารทูล, พรณพนัช จันทา และสมเกียรติ ไทยปรีชา. (2566). ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. *วารสารวิชาการ ปชมท.*, 12(1), 205-213. <https://www.council-uast.com/journal/journal-detail.php?id=38>
- วรรณพงษ์ ดุรงคเวโรจน์. (2564). ผลกระทบของการเรียนการสอนในวิถีใหม่ต่อนักศึกษาระดับอุดมศึกษา: กรณีศึกษา นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสารเศรษฐศาสตร์และนโยบายสาธารณะ*, 12(23), 36-54.
- วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ. (2565) การศึกษาเปรียบเทียบการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัยด้วยเทคนิค IOC, CVR และ CVI. *วารสารรังสิตสารสนเทศ*, 28(1), 169-192. [10.14456/rilj.2022.8](https://doi.org/10.14456/rilj.2022.8)
- ศิริกร ไชยสิทธิ์, นพดณ ปัญญาวิรัตน์ และเกียรติศักดิ์ สุขเหลือ. (2567). คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน. *วารสารมจร ล้วนนาวิชาการ*, 13(1), 10-20. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/mbulncjournal/article/view/272079/176690>



- สุริยันต์ บุญเลิศวรกุล, ภาคิน สุตจิตร, รัตติกาล เดชกล้า, เสาวลักษณ์ ทองสง, วรรัตน์ ตงอ่อน, ธนบดี เพชรด้วง และฮาซันอักริม ดงนะเค็ง. (2563). ประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง. *วารสารวิชาการ ปชม*, 10(2), 160-169.
- สุทธิดา เกลี้ยงแก้ว และกิตติรัตน์ เกษตรสุนทร. (2566). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและ วัดผลโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ประจำปีการศึกษา 2566. *วารสารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*, 1(3), 1-11.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, สุภาพงษ์ ญาณไพศาล, อัญชนา แสงแก้ว และเว่ย หยาง. (2562). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม*, 10(1), 64-72.
- Alvarez-García, J., Gonzalez-Vazquez, E., Del Rio-Rama, M. D. L. C., & Duran-Sanchez, A. (2019). Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 3942. <https://doi.org/10.3390/ijerph16203942>
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Test* (5th ed.). Harper Collins.
- Scott, T., & Guan, W. (2022). Challenges facing Thai higher education institutions financial stability and perceived institutional education quality. *Power and Education*, 15(3), 326-340. <https://doi.org/10.1177/17577438221140014> (Original work published 2023)
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper & Row.
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in psychology*, 13, 842141. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>