

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตาม เพศ ชั้นปี การศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทของการบริการ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ปีการศึกษา 2556 จำนวน 420 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727) กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามชั้นปีและคณะที่สังกัด และกำหนดโควตา ชั้นปีละ 105 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยการสุ่มตามจำนวนโควตาของแต่ละชั้นปี เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์แบบ t-test (Independent Samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis)

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X}=3.71$ ) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X}=3.69$ ) การให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS) ( $\bar{X}=3.64$ ) การให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=3.62$ ) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.62$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการที่ตรงเวลา ( $\bar{X}=3.52$ ) เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในแต่ละด้าน พบว่า

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X}=3.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเท่าเทียมกันในการอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=3.78$ ) การให้บริการที่ใช้มาตรฐานอย่างเดียวกัน ( $\bar{X}=3.76$ ) ลำดับของการให้บริการ ( $\bar{X}=3.73$ ) ความยุติธรรม น่าเชื่อถือ ของการให้บริการ ( $\bar{X}=3.73$ ) ความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ ( $\bar{X}=3.55$ ) ตามลำดับ

1.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X}=3.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}=3.60$ ) ให้บริการเสร็จทันเวลาตามที่นัดหมาย ( $\bar{X}=3.55$ ) ความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวในการบริการ ( $\bar{X}=3.53$ ) การเสียสละเวลาส่วนตัวในการให้บริการ (กรณีเวลาคาบเกี่ยวช่วงพักกลางวันหรือหลังเวลาเลิกงาน) ( $\bar{X}=3.42$ ) ตามลำดับ

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X}=3.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความชัดเจนของแบบฟอร์มให้บริการ ( $\bar{X}=3.67$ ) ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}=3.65$ ) สถานที่นั่งรอรับบริการ ( $\bar{X}=3.62$ ) วัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการ ( $\bar{X}=3.61$ ) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไว้บริการ ( $\bar{X}=3.57$ ) ตามลำดับ

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X}=3.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความพร้อมต่อการให้บริการ ( $\bar{x}=3.66$ ) ความสม่ำเสมอของการให้บริการ ( $\bar{x}=3.64$ ) ความรู้ความสามารถและการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.64$ ) การรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ ( $\bar{x}=3.53$ ) ตามลำดับ

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x}=3.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{x}=3.72$ ) ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ( $\bar{x}=3.70$ ) ระบบสารสนเทศสำหรับแจ้งเตือนข้อมูล ข่าวสาร ( $\bar{x}=3.70$ ) ความหลากหลาย และสะดวกของช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x}=3.66$ ) ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{x}=3.65$ ) ตามลำดับ

1.6 ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x}=3.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความเหมาะสมของข้อมูลที่น่าเสนอแก่นักศึกษา ( $\bar{x}=3.70$ ) ความสะดวกสบายในการตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{x}=3.67$ ) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประหยัดเวลา ( $\bar{x}=3.65$ ) ขั้นตอนการใช้งานผ่านระบบ MIS ( $\bar{x}=3.60$ ) โอกาสการเข้าถึงระบบบริการการศึกษา ผ่านอินเทอร์เน็ต ( $\bar{x}=3.60$ ) ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ ชั้นปี การศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทของการบริการ พบว่า

2.1 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ จำแนกตาม เพศ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ จำแนกตาม ชั้นปีการศึกษา โดยรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 2 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS) เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตาม ชั้นปีการศึกษา พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2,3 และ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่ำกว่า นักศึกษาทุกชั้นปี และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย

ราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS) จำแนกตาม ชั้นปี การศึกษา พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่ำกว่า นักศึกษาทุกชั้นปี

**2.3 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ จำแนกตาม คณะที่สังกัด**  
โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการ เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า

**2.3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตาม คณะที่สังกัด พบว่า**  
นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก นักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง คณะ เทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาการจัดการ ส่วนนักศึกษา จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาคณะวิทยาลัย กฎหมายและการปกครอง คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาการจัดการ นอกจากนี้ยัง พบว่านักศึกษาจากคณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครองมีความพึงพอใจแตกต่างจาก นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร และนักศึกษาจากคณะเทคโนโลยีการเกษตรมีความพึง พอใจแตกต่างจากนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์มีความพึงพอใจต่ำกว่านักศึกษาจากคณะอื่น

**2.3.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตาม คณะที่สังกัด พบว่า**  
นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจแตกต่าง จากนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาการจัดการ ส่วน นักศึกษาจากคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาคณะครุศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาลัย กฎหมายและการปกครอง คณะเทคโนโลยีการเกษตร และคณะวิทยาการจัดการ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์มีความพึงพอใจต่ำกว่า นักศึกษาจากคณะอื่น

**2.3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตาม คณะที่สังกัด พบว่า**  
นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก



อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจต่ำกว่า นักศึกษาจากคณะอื่น

**2.4 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ จำแนกตาม ประเภทของการบริการ** โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า

**2.4.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตาม ประเภทของการบริการ** พบว่า นักศึกษาที่มารับบริการด้านการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอมมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่มารับบริการด้านการขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ การขอเทียบโอนรายวิชาการลงทะเบียนเรียนล่าช้า การยกเลิกรายวิชา การรักษาสภาพ และขอตรวจสอบผลการเรียน ส่วนนักศึกษาที่มารับบริการด้านขอตรวจสอบผลการเรียนมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่มารับบริการด้านการลงทะเบียนเรียนล่าช้าและการขอตรวจสอบรหัสผ่านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่มารับบริการด้านการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอมมีความพึงพอใจต่ำกว่าการบริการประเภทอื่น

**2.4.2 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตาม ประเภทของการบริการ** พบว่า นักศึกษาที่มารับบริการด้านการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอมมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่มารับบริการด้านการขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ การขอเทียบโอนรายวิชาการลงทะเบียนเรียนล่าช้า การยกเลิกรายวิชา การรักษาสภาพ และขอตรวจสอบผลการเรียน ส่วนนักศึกษาที่มารับบริการด้านขอตรวจสอบรหัสผ่านมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่มารับบริการด้านการขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ การขอเทียบโอนรายวิชาการลงทะเบียนเรียนล่าช้า การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา การยกเลิกรายวิชา การรักษาสภาพ ขอตรวจสอบผลการเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่มารับบริการด้านการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่าการบริการประเภทอื่น

**2.4.3 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตาม ประเภทของการบริการ** พบว่า นักศึกษาที่มารับบริการด้านการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอมมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่มารับบริการด้านการขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ การขอเทียบโอนรายวิชาการลงทะเบียนเรียนล่าช้า การยกเลิกรายวิชา และขอตรวจสอบผลการเรียน ส่วนนักศึกษาที่มารับบริการด้านขอตรวจสอบรหัสผ่านมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่มารับบริการด้านการขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ การขอเทียบโอนรายวิชา การลงทะเบียนเรียนล่าช้า

การยกเลิกรายวิชา และขอตรวจสอบผลการเรียน นอกจากนี้ นักศึกษาที่มารับบริการด้านขอตรวจสอบผลการเรียน มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่มารับบริการด้านการขอเทียบโอนรายวิชาและการลงทะเบียนเรียนล่าช้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่มารับบริการด้านการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่าการบริการประเภทอื่น

**2.4.4 การให้บริการด้านเทคโนโลยีระบบ MIS จำแนกตาม ประเภทของการบริการ** พบว่า นักศึกษาที่มารับบริการด้านการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอมมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่มารับบริการด้าน การขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ การขอเทียบโอนรายวิชา การลงทะเบียนเรียนล่าช้า การยกเลิกรายวิชา การรักษาสภาพ และการขอตรวจสอบผลการเรียน ส่วนนักศึกษาที่มารับบริการด้านการขอใบรับรองการเป็นนักศึกษาและการขอตรวจสอบรหัสผ่านมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่มารับบริการด้านการรักษาสภาพและการขอตรวจสอบผลการเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่มารับบริการด้านการขอใบรับรองการเป็นนักศึกษามีความพึงพอใจต่ำกว่าการบริการประเภทอื่น

**3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม** พบว่า ตัวแปรที่ถูกนำเข้าไปในสมการพยากรณ์การความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม คือ ด้านระบบบริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลาบริการ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ .206, .178, .174, .143, .138 และ .132 ตามลำดับ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ .211, .198, .189, .154, .145 และ .130 ตามลำดับ ตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ร้อยละ 70.20 ( $R^2 = .702$ ,  $F = 161.891$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนี้

### สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$Y = .026 + .206$  (ด้านระบบบริการ) +  $.178$  (ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่) +  $.174$  (ด้านสภาพแวดล้อม) +  $.143$  (ด้านความสะดวกในการบริการ) +  $.138$  (ด้านคุณภาพการให้บริการ) +  $.132$  (ด้านระยะเวลาบริการ)

### สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$Z = .211$  (ด้านระบบบริการ) +  $.198$  (ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่) +  $.189$  (ด้านสภาพแวดล้อม) +  $.154$  (ด้านความสะดวกในการบริการ) +  $.145$  (ด้านคุณภาพการให้บริการ) +  $.130$  (ด้านระยะเวลาบริการ)

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการได้แก่ 1) ควรมีการขยายเวลาชำระค่าเทอมโดยไม่เสียค่าปรับ 2) ควรมีการปรับปรุงความเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับการใช้งาน 3) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ 4) ควรเพิ่มเก้าอี้สำหรับการนั่งรอรับบริการ 5) ควรเพิ่มวัสดุ/อุปกรณ์ ในการกรอกคำร้องเพื่อติดต่อขอรับบริการ 6) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมียิ้มแย้ม แจ่มใส 7) ควรเปิด – ปิด การให้บริการอย่างตรงเวลา 8) ควรมีบัตรคิวในการติดต่อขอรับบริการทุกครั้ง 9) ควรมีช่องทางในการแสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสงสัย เกี่ยวกับงานบริการ 10) ควรเพิ่มช่องทางบริการตอบคำถามผ่านระบบสารสนเทศ และ 11) ควรมีระบบข้อความ SMS ในการแจ้งเตือนสถานะปัจจุบันของนักศึกษา

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามพบประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิมล จงจรวายสกุล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การต้อนรับด้วย อธิยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส



2. ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทของการบริการ มีความแตกต่างกัน จากผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 จำแนกตามชั้นปีการศึกษา พบว่า โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 2 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบ MIS) โดยที่ชั้นศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก นักศึกษาชั้นปีที่ 1 พึ่งเข้าเป็นนักศึกษาใหม่ ยังไม่ทราบถึงขั้นตอน กระบวนการ และระเบียบปฏิบัติในการเข้าใช้บริการ จึงส่งผลต่อการเข้าถึงขั้นตอนการใช้งานผ่านระบบ MIS เป็นไปได้ยาก อีกทั้งอาจเป็นเพราะสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ยังขาดระบบสารสนเทศสำหรับแจ้งเตือนข้อมูล ข่าวสาร ที่หลากหลาย และความสะดวกของช่องทางการให้บริการด้วย

2.2 จำแนกตามคณะที่สังกัด โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มาติดต่อขอรับบริการในช่วงที่มีการให้บริการหนาแน่น และคาบเกี่ยวใกล้เลิกงาน (เวลา 15.00 น ฝ่ายกองคลังจะปิดรับเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ) ประกอบกับนักศึกษาทั้ง 2 คณะอาจมีความต้องการและความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการในระดับที่สูงกว่า นักศึกษาจากคณะอื่น ๆ อีกทั้งการติดต่อขอรับบริการของนักศึกษา คณะครุศาสตร์นั้นเป็นไปในลักษณะเร่งด่วน เช่น การขอหนังสือรับรองโดยแยกคะแนนเฉลี่ยวิชาชีพ วิชาเอก เพื่อนำไปกรอกข้อมูลการสมัครครูมีอาชีพของ สกอ. เป็นต้น ซึ่งการให้บริการในลักษณะนี้ จำเป็นจะต้องนัดให้มารับเอกสารในภายหลัง เนื่องจากผู้ให้บริการจะต้องคำนวณค่าคะแนนเฉลี่ย พร้อมกับพิมพ์หนังสือรับรองด้วยระบบไมโครซอฟท์เวิร์ดเป็นรายบุคคล ด้วยเหตุนี้จึงอาจส่งผลให้นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจในการบริการที่ต่ำกว่านักศึกษาจากคณะอื่น

2.3 จำแนกตามประเภทของการบริการ พบว่า โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาที่มารับบริการคืนสภาพเพื่อ

ชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่า นักศึกษาที่มารับบริการประเภทอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นักศึกษาที่มารับบริการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม จะถูกปรับให้พ้นสภาพการเป็นนักศึกษา จนกว่าจะชำระค่าเทอมในภาคเรียนที่ค้างชำระให้เสร็จสิ้น พร้อมชำระค่าปรับในการชำระค่าเทอมล่าช้าด้วย ถ้านักศึกษาคงใจยังมีหนี้ค้างชำระจะไม่สามารถดำเนินการลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนถัดไปได้ ดังนั้น นักศึกษาจะต้องยื่นคำร้องขอยื่นยันการลงทะเบียนเรียนล่าช้าในภาคเรียนที่ค้างชำระ และจะต้องดำเนินการขอคืนสภาพนักศึกษาเพื่อชำระค่าเทอมพร้อมค่าปรับ จึงจะมีสถานภาพการเป็นนักศึกษาสมบูรณ์ อาจเพราะเหตุนี้ นักศึกษาจึงมีความพึงพอใจต่อการรับบริการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม ในระดับที่ต่ำกว่าการรับบริการประเภทอื่น

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ สภาพแวดล้อม คุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาบริการ และ ความสะดวกในการบริการ จากผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผลดังนี้

3.1.บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ เป็นสิ่งแรกที่นักศึกษาจะต้องพบเจอก่อนเข้าสู่กระบวนการดำเนินงานอย่างอื่น เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ แสดงกริยามารยาทสุภาพ อ่อนโยน และมีมนุษยสัมพันธ์ดี ย่อมทำให้นักศึกษาเกิดความสบายใจเพราะสามารถจัดความตึงเครียดและความกระวนกระวายใจได้ จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ราชบัณฑิตยสถาน (2536 : 25) บัญญัติว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียด ความกระวนกระวายทางร่างกายและจิตใจ หรือสภาพของความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ตลอดจนสร้างสรรค์คติในทางบวกต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงได้ตามความพึงพอใจในการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

3.2.ระบบบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก ระบบบริการคือกิจกรรม หรือกระบวนการในการดำเนินการขั้นต่อไปที่เกิดขึ้น หลังจากที่นักศึกษาสามารถลดความตึงเครียด จนก่อให้เกิดความรู้สึกทางบวกแล้ว และเปลี่ยนเป็นความคาดหวังในแต่ละขั้นตอนของการบริการแทน เพื่อมุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น ระบบบริการจึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพราะเมื่อใดที่นักศึกษาได้รับการตอบสนองตรงกับความต้องการ คือการได้รับบริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการให้บริการอย่าง

เท่าเทียมกัน และการติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็วแบบเบ็ดเสร็จขั้นตอนเดียว ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจตามมา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของประสิทธิ์ ศิริแสง, 2542:28 ที่ระบุว่าความรู้สึกหรือแนวความคิดของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจจะเป็นในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือแนวความคิดที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ ซึ่งในความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนี้ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองแล้วและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือเพิ่มขึ้น ขึ้นอยู่กับการตอบสนองต่อความต้องการนั้น ด้วยเหตุนี้ระบบบริการจึงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจนั่นเอง

**3.3 สภาพแวดล้อม** มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ในการบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจได้นั้น จะต้องประกอบด้วยปัจจัยหลาย ๆ ด้านรวมกัน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมก็ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการโดยตรง เพราะผู้รับบริการต่างมุ่งหวังความสะดวกสบาย และความปลอดภัยในการมาติดต่อขอรับบริการ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ให้บริการที่มีความสะดวกเข้าถึงง่าย มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ และมีความสะอาดเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอนงคณาฎ แก้วไพฑูรย์, 2554:19-20 ที่เห็นว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสม สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

**3.4 คุณภาพการให้บริการ** มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องจาก คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับความสามารถในการให้บริการและผลสัมฤทธิ์โดยรวมของงาน ที่แสดงถึงกระบวนการดำเนินงานว่าเป็นตามมาตรฐานการบริการ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ หรือไม่มากนักเพียงใด เพราะคุณภาพการให้บริการ จะพัฒนาการบริการให้มีความต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ สัตยสิทธิ์สกุล(2538 : 10) ที่ระบุว่างานบริการจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้คุณภาพการให้บริการจึงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจนั่นเอง

3.5 ระยะเวลาบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ระยะเวลาบริการเป็นตัวกำหนดขั้นตอนการบริการ และคุณภาพที่ดีของการบริการ ว่ามีความเหมาะสมกับงานบริการนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่ การให้บริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการควรมีความตรงต่อเวลา และให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากผู้มารับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ดังนั้น ระยะเวลาบริการจึงเป็นตัวหลักด้านคุณภาพของการบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ หลักการบริหารเวลาของสถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย( 2553) ที่ระบุว่า การบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องรู้จักการบริหารเวลา กล่าวคือ การรู้จักวางแผน และจัดสรรเวลาในการทำงานอย่างถูกต้อง เหมาะสม ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักแบ่งเวลา โดยจัดสรรเวลาของตนเองให้ถูกต้อง และเหมาะสมตามวัน เวลา ที่กำหนด

3.6 ความสะดวกในการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องจาก การสร้างความสะดวกในการให้บริการนั้น เป็นการจัดวางแผนการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ โดยเน้นความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ในกระบวนการจัดบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ ระบบบริการ คุณภาพการบริการ สภาพแวดล้อม ระยะเวลาบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ หรือล้มเหลวของการบริการดังกล่าว ที่บอกถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยเหตุนี้ความสะดวกในการบริการจึงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสะดวกในการบริการแต่ละด้านล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้งสิ้น

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ คุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการ และสภาพแวดล้อมในการบริการ ดังนั้น ควรมีการดำเนินการ พัฒนา ปรับปรุงแก้ไข การให้บริการในแต่ละด้านดังนี้

1.1 บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ควรปลูกฝังจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรัก และชื่นชอบในงานบริการ และพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ซึ่งจะนำไปสู่การบริการแบบ “SERVICE MIND” สู่การบริการที่เป็นเลิศ

1.2 ระบบบริการ ควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานใหม่ ให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริการ

1.3 คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น ควรมีการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วและเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว

1.4 ระยะเวลาบริการ ควรให้บริการตามลำดับขั้นตอน ในระยะเวลาการรอคอยที่เหมาะสม มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและตรงต่อเวลา รวมถึงควรมีการเปิดบริการในช่วงพักกลางวันด้วย

1.5 ความสะดวกในการบริการ ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และมีวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับบริการหน้าเคาน์เตอร์อย่างเพียงพอ มีการอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งการให้บริการที่รวดเร็วและมีความถูกต้องแก่ผู้มารับบริการเสมอ

6 สภาพแวดล้อมในการบริการ ควรจัดให้มีสถานที่ในการกรอกคำร้องขอใช้บริการที่เหมาะสม และเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา มีสำนักงานที่สะอาด ทันสมัย และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย พร้อมต่อการบริการตลอดเวลา

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการ โดยการกำหนดตัวแปรเพิ่มเติมจากงานวิจัยในครั้งนี้อย่างเช่น การขยายกลุ่มตัวอย่างและการกำหนดตัวแปรเพิ่ม เพื่อให้สามารถนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้มากยิ่งขึ้น