

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วิทยานิพนธ์ งานวิจัย

วท 129203

ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

นางสาวกิตติยา อ่อนศรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2560

สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ใบอนุญาตวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

เรื่อง : ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน
ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัย : นางสาวกิตติยา อ่อนศรี

ได้รับอนุมัติเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ ติเมืองชัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.รัชนิดา ไสยรส)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.รังสรรค์ อินทน์จันทร์)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของ
สำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัย : นางสาวกิตติยา อ่อนศรี

ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมเกียรติ เกียรติเจริญ
อาจารย์ ดร.รังสรรค์ อินทร์จันทร์

ปีการศึกษา : 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่องานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ และคณะวิชาที่สังกัด 3) รวบรวมข้อเสนอแนะของนักศึกษาภาคพิเศษ ในการปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่กลุ่มตัวอย่างการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane. 1973 : 727) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 259 คน สุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีการของ Likert's มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างใช้การวิเคราะห์การแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe และใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพโดยวิธีการบรรยายจากการสัมภาษณ์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ การให้บริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.73$) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (



ราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

$\bar{X} = 3.56$) การให้บริการรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.48$) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.58) และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.36$) 2) ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่องานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ และคณะวิชาที่สังกัด พบว่า 2.1) นักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามไม่แตกต่างกัน 2.2) นักศึกษาภาคพิเศษ ที่มี ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ และสังกัด คณะวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรียงลำดับตาม ความถี่จากมากไปน้อย 3 อันดับแรกได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงเวลาหยุดพักกลางวัน หน่วยงานควรให้การอบรมตัวแทนห้องในการรับบริการจากฝ่ายทะเบียนและหน่วยงานควรแจก เอกสารอธิบายลำดับขั้นในการติดต่ออย่างพอเพียง

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ นักศึกษาภาคพิเศษ การให้บริการงานทะเบียน สำนักส่งเสริม
วิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Title : The Satisfaction of the Week-end Students towards the Service of Academic Promotion and the Registration Office, Ratjabhat Maha Sarakham University

Author : Miss Kittiya Onsri

Degree : Master of Public Administration (Public and Private)

Advisors : Assistant Professor Dr. Somkiet Kietjareon
Dr.Rungsun Injun

Year : 2017

ABSTRACT

The purposes of the research were 1) to study the satisfaction of the week-end students towards the service of Academic Promotion and the Registration Office, Ratjabhat Maha Sarakham University 2) to compare the satisfaction towards the service of Academic Promotion and the Registration Office of the week-end students Ratjabhat Maha Sarakham University classified by their gender, age, educational level studying and the faculty belonged to and 3) to collect their suggestions for improvement of its service. The samples were 259 week-end students calculated samples size by Taro Yamane's formula selected through stratified random sampling and simple random sampling. Likert's five rating scales with 29 items questionnaire of .90 reliability level was utilized in collecting data. The statistics applied were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One Way ANOVA and Scheffe

The results of the research were as follows; 1) The satisfaction of the week-end students towards the service of Academic Promotion and the Registration Office, Ratjabhat Maha Sarakham University as overall was rated at high level ($\bar{X} = 3.51$). As considered by aspects, two aspects were rated at high level, and three aspects were rated at moderated level, they were the equal service, ($\bar{X} = 3.73$) the progressive service ($\bar{X} = 3.56$) the timely service ($\bar{X} = 3.48$) the ample service ($\bar{X} = 3.42$) and the continuously service ($\bar{X} = 3.36$), respectively. 2) The result of the comparison of the satisfaction towards the service of Academic Promotion and the Registration Office of the week-end students Ratjabhat Maha Sarakham University classified by their gender, age, educational level studying and the faculty belonged to were as follows; 2.1) The satisfaction of the week-end students Ratjabhat Maha Sarakham University classified by their gender and ages were found not different. 2.2) The satisfaction of the week-end students



วิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Ratjabhat Maha Sarakham University classified by their educational levels and their faculties belonged to were found different. 3) Their three highest frequency suggestions were as follows; there should be the service officers during the noon break time, the representatives of the classes should be trained about the service Academic Promotion and the Registration Office and the service documents should be enough distributed.

Keywords: The satisfaction of the week-end students / The service of Academic Promotion and the Registration Office, Ratjabhat Maha Sarakham University



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Major Advisor

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมเกียรติ เกียรติเจริญ และ อาจารย์ ดร. รังสรรค์ อินทน์จันทน์ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร. รัชนิดา ไสยรส กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ยิ่ง ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จักรกฤษณ์ จันทศิริ ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา นางสาวอนุกุล ภูวิเศษ ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะ ชำนาญการพิเศษ โรงเรียนยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา และนางสาวพัชณีย์ ไชยทองยศ ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะ ชำนาญการพิเศษ โรงเรียนยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลและประเมินผลที่กรุณา เป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องเครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จักรกฤษณ์ จันทศิริ ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ให้ความกรุณาอนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาภาคพิเศษ เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณผู้ที่ให้สัมภาษณ์ทั้ง 9 ท่านตามรายชื่อที่ปรากฏในภาคผนวก ที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้สัมภาษณ์ ทำให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา-มารดา อันประเสริฐของผู้วิจัย คือ คุณพ่อวีระ อ่อนศรี และคุณแม่ถนอม เกขุนทด และคุณยายสวน เกขุนทด ตลอดจนเพื่อนร่วมชั้นเรียนทุกคนที่เป็นกำลังใจสำคัญ ทำให้ประสบความสำเร็จด้วยความภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่ง

คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาค้นคว้านี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบูรพาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชา ทุกท่าน

นางสาวกิตติยา อ่อนศรี



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญ

| หัวข้อ | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อ | ก |
| ABSTRACT | จ |
| กิตติกรรมประกาศ | ช |
| สารบัญ | ซ |
| สารบัญตาราง | ญ |
| สารบัญภาพ | ฏ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย | 4 |
| 1.3 สมมติฐานการวิจัย..... | 4 |
| 1.4 ขอบเขตการวิจัย..... | 4 |
| 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ | 5 |
| 1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ | 7 |
| บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม..... | 8 |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ | 8 |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ..... | 16 |
| 2.3 บริบทการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม..... | 21 |
| 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 44 |
| 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย..... | 47 |
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย..... | 49 |
| 3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ | 49 |
| 3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ | 54 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

| หัวข้อ | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 4 ผลการวิจัย | 56 |
| 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 56 |
| 4.2 ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 57 |
| 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 57 |
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 111 |
| 5.1 สรุป..... | 111 |
| 5.2 อภิปรายผล | 114 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ..... | 119 |
| บรรณานุกรม | 121 |
| ภาคผนวก | 125 |
| ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 126 |
| ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ | 133 |
| ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ | 136 |
| ภาคผนวก ง แบบสัมภาษณ์..... | 139 |
| ประวัติผู้วิจัย | 145 |



สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 2.1 | วิธีวัดความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ | 16 |
| 2.2 | เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา | 28 |
| 3.1 | ชื่อคณะ ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย | 50 |
| 4.1 | จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 57 |
| 4.2 | ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน | 59 |
| 4.3 | ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ | 60 |
| 4.4 | ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการ อย่างรวดเร็ว โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ | 61 |
| 4.5 | ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ | 62 |
| 4.6 | ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ | 63 |
| 4.7 | ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ | 64 |
| 4.8 | ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมจำแนกตาม คณะวิชาที่สังกัด | 65 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

| ตารางที่ | หน้า |
|---|------|
| 4.9 ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน..... | 66 |
| 4.10 ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการ อย่างรวดเร็ว..... | 67 |
| 4.11 ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ..... | 68 |
| 4.12 ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง..... | 69 |
| 4.13 ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า..... | 70 |
| 4.14 ระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้ บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน จำแนกโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน..... | 71 |
| 4.15 การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการและ งานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามเพศโดยรวม และรายด้าน | 72 |
| 4.16 ระดับความคิดเห็น ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม ที่มีอายุแตกต่างกัน จำแนกโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน | 73 |



| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน..... | 75 |
| 4.18 ระดับความคิดเห็น ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำแนกระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน..... | 76 |
| 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน โดยรวม และรายด้าน..... | 78 |
| 4.20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการเท่าเทียมกัน | 79 |
| 4.21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว | 79 |
| 4.22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า..... | 80 |
| 4.23 ระดับความคิดเห็น ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม จำแนกที่มีคณะวิชาที่สังกัด โดยรวมและรายด้าน..... | 81 |
| 4.24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม จำแนกที่มีคณะวิชาที่สังกัด โดยรวมทุกด้าน..... | 86 |
| 4.25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 88 |



| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด ด้านการให้บริการอย่าง รวดเร็ว..... | 90 |
| 4.27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | 92 |
| 4.28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... | 94 |
| 4.29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | 96 |
| 4.30 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม | 98 |



สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|---|------|
| 2.1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาส โลว์ | 11 |
| 2.2 ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ | 13 |
| 2.3 โครงสร้างการบริหารงานสำนักส่งเสริมวิชาการ..... | 25 |
| 2.4 การลงทะเบียนเรียนตามแผนการเรียน | 31 |
| 2.5 การขอสอบภายหลังกรณีขาดสอบปลายภาค..... | 32 |
| 2.6 การขอลาพักการเรียน..... | 33 |
| 2.7 การลงทะเบียนรักษาสภาพนักศึกษา | 34 |
| 2.8 การขอคืนสภาพนักศึกษา..... | 35 |
| 2.9 การขอโอนผลการเรียน | 36 |
| 2.10 การขอเทียบโอนผลการเรียน..... | 37 |
| 2.11 การขอโอนย้ายสถานศึกษา..... | 39 |
| 2.12 การลาออก..... | 40 |
| 2.13 กรอบแนวคิดการวิจัย | 48 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งได้กำหนดปรัชญาเพื่อเป็นเป้าหมายในการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้บัณฑิตมีความพร้อม ความสมบูรณ์ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ สติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย และจิตใจ เพื่อเป็นบุคลากรที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามกำหนดวิสัยทัศน์ คือ “เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำ เน้นการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน เพื่อ พัฒนาท้องถิ่น และภูมิภาค ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ” และมีพันธกิจที่สำคัญ 9 ประการคือ 1) แสวงหาความจริงเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ บนพื้นฐานของภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย และภูมิปัญญาสากล 2) ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม สำนึกในความเป็นไทย มีความรักและผูกพันต่อท้องถิ่นอีกทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในชุมชน เพื่อช่วยใ้คนในท้องถิ่นรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงการผลิตบัณฑิตดังกล่าว จะต้องให้มีจำนวนและคุณภาพสอดคล้องกับแผนการผลิตบัณฑิตของประเทศไทย 3) ศึกษา วิจัย ส่งเสริมและสืบสาน โครงการพระราชดำริในการปฏิบัติการกิจของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น 4) เรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนา และนักการเมืองท้องถิ่นให้มีจิตสำนึก ประชาธิปไตย คุณธรรม จริยธรรม และความสามารถในการบริหารงาน พัฒนาชุมชนและท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม 5) เสริมสร้างความเข้มแข็งของวิชาชีพครู ผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง 6) ประสานให้เกิดการมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรอื่นทั้งในและต่างประเทศเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น 7) ศึกษา และแสวงหาแนวทางพัฒนาเทคโนโลยีพื้นบ้านและเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้เหมาะสมกับการเรียน การสอน การดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น รวมถึงการแสวงหาแนวทาง เพื่อส่งเสริมให้เกิดการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน 8) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในคุณค่า ความสำนึกและความภูมิใจในอัตลักษณ์ ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติ และ 9) จัดระบบบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพได้มาตรฐาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2558)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเปิดสอน นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอกโดยนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาต่อในแต่ละปีมีจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ดังนั้นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดบริการการศึกษา รวมทั้งจัดตั้งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาจึงมีความสำคัญ เช่น จัดสื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ และการบริการงานทะเบียน เป็นต้น (งานประกันคุณภาพ กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2556, น. 58)

งานทะเบียน สำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เดิมเป็นหน่วยงานหนึ่งของงาน “ฝ่ายวิชาการ” เมื่อมีการปรับปรุงพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู ปี 2528 ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานจึงได้เปลี่ยนชื่อจาก “ฝ่ายวิชาการ” เป็น “สำนักส่งเสริมวิชาการ” เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนงานวิชาการ การจัดตาราง การเรียนการสอนให้กับอาจารย์ นักศึกษา กำกับดูแลนักศึกษาตั้งแต่การรับเข้าศึกษา จนถึงสำเร็จการศึกษา ตามภารกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ซึ่งถือได้ว่าเป็นภาระหน้าที่ในการให้บริการที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายขององค์กรทุกแห่งทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงให้การบริการที่ดี ซึ่งผู้ใช้บริการก็คาดหวังจะได้รับการบริการที่จัดให้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การสร้างจิตสำนึกต่อการบริการ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการและความเป็นนักวิชาชีพ ในด้านการให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน นักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึง การให้บริการที่สำคัญว่า ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงการให้บริการด้านต่างๆ ดังเช่น กุลชน ธนาพงศธร (2535, น. 20-21) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการของการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่ ประการแรก ด้านการให้บริการ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการแล้วไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย ประการที่สอง คือความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน ประการที่สาม ความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด ประการที่สี่ ความคุ้มค่า กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ ประการที่ห้า อำนวยความสะดวก กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

งานทะเบียน สำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษาส่งเสริม ตั้งแต่การรับสมัคร การจัดส่ง การประกาศผล การลงทะเบียน การจัดการเรียน การประกาศและประมวลการเรียน และรวมถึงการจัดเตรียมปริญญาบัตรในการรับพระราชทานปริญญาบัตร จึงกล่าวได้ว่า ภาระหน้าที่ดังกล่าว เกี่ยวข้องโดยตรงกับนักศึกษาตั้งแต่เริ่มเข้าเรียนจนถึงการสำเร็จการศึกษา ซึ่งนักศึกษาทุกคนต้องขอรับบริการจากหน่วยงานนี้ ปัจจุบันนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีนักศึกษาภาคพิเศษ จำนวน 735 คน (งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2559, น. 16)

นักศึกษาภาคพิเศษ เป็นนักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน และมาจากทุกภาคส่วนของประเทศ ประกอบอาชีพทั้งเป็น เกษตรกร ลูกจ้างทั่วไป ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักการเมืองและนักธุรกิจ มีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งต้องรับบริการจากงานทะเบียน สำนักส่งเสริมวิชาการ หากสามารถให้บริการนักศึกษาภาคพิเศษ อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจ จะทำให้นักศึกษาใช้ชีวิตการเป็นนักศึกษาอย่างมีความสุข และทำให้มหาวิทยาลัยได้รับความศรัทธาอันเป็นสิ่งที่มีมหาวิทยาลัยทุกแห่งมุ่งหวัง และในการให้บริการที่ผ่านมานักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะรวมทั้งวิพากษ์วิจารณ์ การให้บริการเสมอมา ซึ่งงานทะเบียนได้พยายามปรับปรุง การให้บริการ แต่หลังจากมีการปรับปรุงการให้บริการแล้ว ยังไม่มีการศึกษาที่เป็นวิชาการว่านักศึกษามีความพึงพอใจระดับใด

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นนักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อนำผลการวิจัยเสนอผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับสูงสุดต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่องานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ และคณะวิชาที่สังกัดแตกต่างกัน

1.2.3 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของนักศึกษาภาคพิเศษ ในการปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.3 สมมุติฐานของการวิจัย

1.3.1 ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง

1.3.2 นักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่และคณะวิชาที่สังกัด มีความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา โดยบูรณาการตามแนวคิดของสมชาติ กิจยรรจง (2546, น. 45) และ Millet (1954, p. 397) จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

1.4.1.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

1.4.1.2 ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา

1.4.1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

1.4.1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

1.4.1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.2.1 ประชากร ได้แก่ นักศึกษาภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 735 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2559, น. 16)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 259 คน โดยใช้สูตรการคำนวณ Taro Yaman (1973, p. 727)

1.3.2.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

- 1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ดังนี้
 - 1.1) เพศ
 - 1.2) อายุ
 - 1.3) ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่
 - 1.4) คณะวิชาที่สังกัด
- 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการ

ให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

- 2.1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 2.2) ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา
- 2.3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 2.4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 2.5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.3.4 ขอบเขต ด้านเวลา

การวิจัยดำเนินการระหว่างเดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2559

1.3.5 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ งานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ หรือความรู้สึกทางบวกหรือความรู้สึกที่ดี ที่มีต่อการให้บริการในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามครั้งนี้ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมกับนักศึกษา ทุกคน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการด้วยนักศึกษาทุกคน ใช้วาจาสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามครั้งนี้ หน่วยงานมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนมีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการไว้ทุกงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการตามเวลาที่กำหนดไว้ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ชี้แจงเหตุผลกรณีให้บริการไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด การให้บริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามครั้งนี้ หน่วยงานมีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ มีเก้าอี้ ในการนั่งรอการให้บริการอย่างเพียงพอ จัดเอกสารการประชาสัมพันธ์ และมีช่องทางให้บริการอย่างเพียงพอ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามครั้งนี้ หน่วยงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการช่วงเวลาหยุดพักกลางวัน ให้บริการจนเสร็จในชั้นตอนเดียว

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามครั้งนี้ หน่วยงานมีป้ายแสดงวิสัยทัศน์ เครื่องมือในการให้บริการทันสมัย เครื่องมือสืบค้นข้อมูลทางอินเตอร์เน็ตมีประสิทธิภาพ ให้บริการเป็นระบบ ตรวจสอบข้อมูลได้อย่างชัดเจน เครื่องมือและอุปกรณ์การให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้

มหาวิทยาลัย หมายถึง สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนถึงระดับปริญญา ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

งานทะเบียน หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา ตั้งแต่การรับสมัคร การจัดส่งเอกสารประกาศผล การลงทะเบียน การจัดการเรียน การประกาศและประมวลการเรียน และรวมถึงการจัดเตรียมปริญญาบัตรในการรับพระราชทานปริญญาบัตร ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง งานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนนักศึกษาถึงระดับปริญญา ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงนักศึกษาโครงการการจัดการศึกษานุเคราะห์ประจำการ กศ.บป. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

นักศึกษาภาคพิเศษ หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาภาคพิเศษ (เสาร์-อาทิตย์) อยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.6.1 ได้ทราบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.6.2 ได้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่องานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ และคณะวิชาที่สังกัด

1.6.3 ได้ทราบข้อเสนอแนะของนักศึกษาภาคพิเศษ ในการปรับปรุงงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.6.4 ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำเสนอผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูงสุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของ สำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 บริบทการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัย

ราชภัฏมหาสารคาม

- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, น. 775) นิยามความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง พอใจ ชอบใจ

คณีย์ เทียนพุ่ม (2551, น. 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

มณี โพธิเสน (2552, น. 43) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ๆ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2554, น. 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Morse (1955, p. 27) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Vroom (1967, p. 117, อ้างใน เศรษฐชัย จตุชัย, 2547, น. 13) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจไว้ว่าสามารถที่จะใช้แทนกันได้กับคำว่าทัศนคติ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล

Hilgard and Ernest (1971, p. 349; อ้างถึงใน สุมาลย์ หอมดวง, 2550, น. 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ สิ่งจูงใจ และความพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Kendall (1979, p. 50) อธิบายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกโดยรวมๆ ระหว่างความคาดหวังของบุคคลที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์และความต้องการทางจิตวิทยาของเขา

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความพอใจ ชอบใจ หรือความรู้สึกทางบวกหรือความรู้สึกที่ดี ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

2.1.2 ความพึงพอใจในการบริการ

มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ แตกต่างกันดังนี้

วาริธร ประวิตวงศ์ (2553, น. 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินการบริการ เมื่อความต้องการในการบริการได้รับการตอบสนองความต้องการหรือจุดมุ่งหมาย

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2554, น. 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ เป็นความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกที่รัก ชอบและสุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของการรับบริการ

Fitzgerald and Durant (1980, p. 354) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อบริการ ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผล



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Gundlach and Nelson (1983, p. 38) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชน หลังจากการพบกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาลดปัญหาได้ตามที่ผู้รับบริการต้องการ

Reid and Gundlach (1983, p. 114) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการ เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับบริการหลังจากเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหารวมทั้งลดปัญหาได้ และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของการบริการ เป็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่ รวมถึงการสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาลดปัญหาให้แก่ผู้มารับบริการ

2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

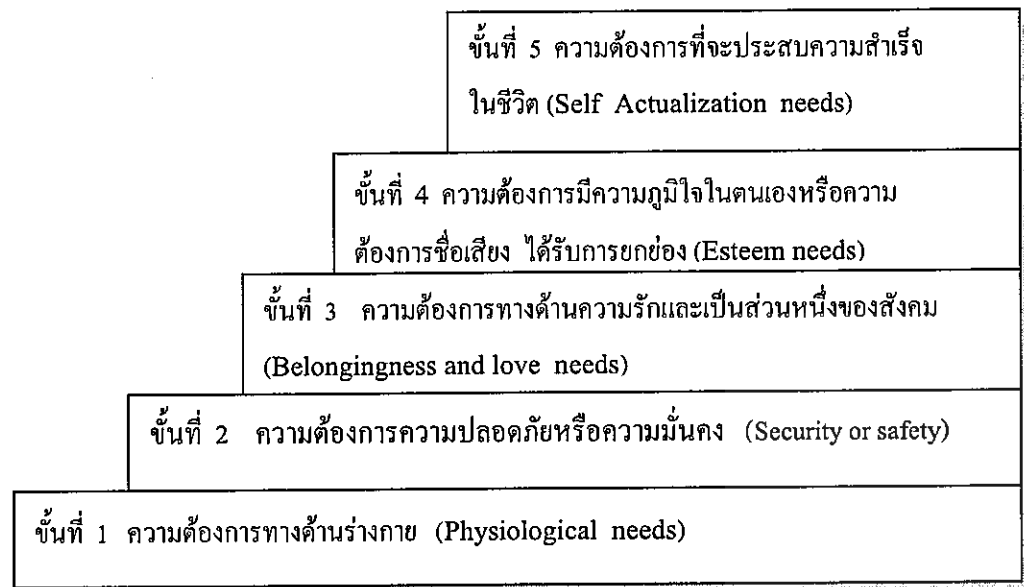
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเป็นทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวกับลักษณะและความต้องการของบุคคล สามารถนำมาประยุกต์ในการสร้างเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ได้อย่างเหมาะสม ดังต่อไปนี้

2.1.3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการมาสโลว์ (Maslow)

Maslow's (1987) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุดเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจเกิดขึ้นได้ และเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง มนุษย์จะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่ง แบ่งเป็น 5 ชั้น ดังนี้ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2550, น. 206)



ราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาพที่ 2.1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของมาสโลว์

รายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น ของมาสโลว์ มีดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเอง
2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง ถ้าหากต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปสูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับ ร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะภาพทางสังคม
3. ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4. ความต้องการมีความภูมิใจในตนเองหรือความต้องการชื่อเสียง ได้รับการยกย่อง ความต้องการขั้นต่อมาเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ความสำคัญในตัวเอง ต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับจากคนอื่น อยากได้การยกย่องจากผู้อื่นการได้รับตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตเป็นขั้นต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ อยากประสบผลสำเร็จในชีวิตที่คาดหวังไว้ จากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้น อย่างครบถ้วนแล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่คาดหวังไว้สูงส่งในทัศนะของตน

2.1.3.2 ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom's Expectancy theory)

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2548, น. 53) ได้อธิบายทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom, 1967, p. 117) ได้กล่าวว่า การมุ่งใจในแง่ของความคาดหวังในทฤษฎีความคาดหวัง ว่า การมุ่งใจเป็นผลของความมากน้อยที่บุคคลต่อความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้น รูปแบบของการมุ่งใจตามทฤษฎีนี้จึงประกอบไปด้วยความพึงพอใจ ความคาดหวังซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้น ความพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

ความพอใจ หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้นความพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

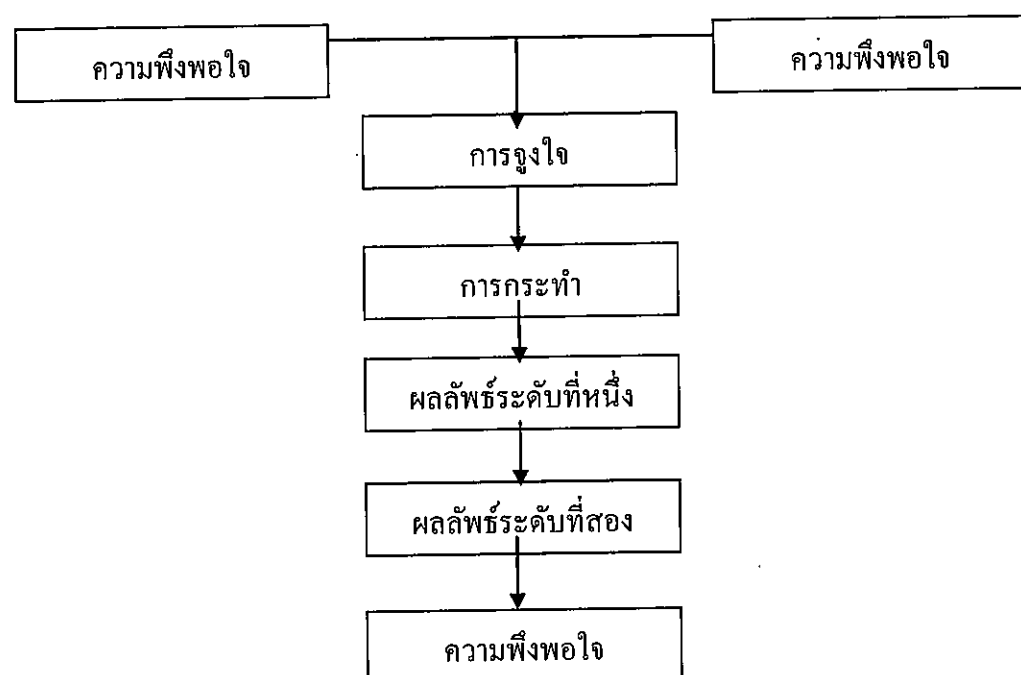
ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการกระทำที่แสดงออกมานั้น จะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่งจะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้

ผลลัพธ์ เป็นผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและมุ่งใจ ผลลัพธ์มีอยู่ 2 ระดับ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (Primary outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ระดับที่สอง เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากระดับที่หนึ่งแล้ว

การใช้ทฤษฎีความคาดหวังในการมุ่งใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจในการทำงาน Davis (1981, p. 103, อ้างถึงใน วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2548, น. 55) ซึ่งจะมีกระบวนการดังภาพที่ 2



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ. ปรับปรุง คุณภาพในงานบริการ (53), โดย วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2548, กรุงเทพฯ: บริษัทประชาชน.

ดังนั้น ถ้าผู้บริหารจะใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องสร้างความเข้าใจกระบวนการจูงใจดังกล่าว และต้องกระทำในสองสิ่งต่อไปนี้ คือ การเพิ่มคุณค่าของผลลัพธ์ในทางบวกโดยเพิ่มผลตอบแทนและการทำงานกับผลลัพธ์มีความเกี่ยวเนื่องกันให้มากที่สุดจึงสามารถทำให้การจูงใจเพื่อสร้างความพอใจในการทำงานประสบความสำเร็จ

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลในการกระทำมีผลเกี่ยวเนื่องในความคาดหวังที่จะเกิดขึ้น โดยมีกระบวนการจูงใจให้มีการกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลลัพธ์ที่มีความพอใจมากที่สุด

2.1.3.3 ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple I)

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2548, น. 25-57) ได้กล่าวถึงทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ คือ ปัจจัยแห่ง 3 ประการ ที่อยู่เบื้องหลังความด้อยประสิทธิภาพ และความอ่อนคุณภาพของการบริการซึ่งจะให้ข้อคิดที่น่าสนใจเกี่ยวกับให้บริการ โดยต้องการจะแก้ไขปัญหาคคุณภาพของการบริการที่ต้นเหตุ ทฤษฎี 3 ไอ กล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือ



ราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การให้ผลงานที่ปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายขององค์กรนั้น มาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา และสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานได้แก่

Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ของตัวผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of Skills คือ ขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน หรือ ทำผิดพลาดไปเพราะความไม่รู้

Ignorance คือ ความละเลย หรือ ความมั่งง่ายของผู้บริการนั่นเอง ทั้งที่รู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ด้วยความมั่งง่ายส่วนตัวทำให้ไปทั้ง ๆ ที่รู้ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริง ๆ บางทีอาจเรียกอย่างหนึ่งว่า Negligence ก็ได้ สำหรับบางกรณีที่เขาอนุญาตให้ต้องทำ แต่ละเลยไม่ทำก็เข้าข่ายเช่นนี้เหมือนกัน

Intention คือ ความจงใจกระทำ อาจเรียกว่า Malicious act คือ กระทำไปโดยความรู้ ความเข้าใจ แต่มีเจตนาบางอย่างแอบแฝงให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเองหรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สะสมความแค้นเคืองไว้มาก ๆ ในองค์กรเมื่อสบโอกาสจึงกระทำการไม่สมควรบางทีอาจคุ้นกับคำว่า Moral hazard ในงานบางอย่างก็ได้

จากการศึกษาทฤษฎี 3 ไอ แล้วผู้วิจัยได้แนวคิดจากการบริการที่ไร้คุณภาพว่า เกิดจากความไร้เดียงสาหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ความขาดทักษะ ขาดความเอาใจใส่ความละเลยไม่ใส่ใจ รวมไปถึงความจงใจ ตั้งใจกระทำเพื่อผลประโยชน์แอบแฝงบางอย่างจึงเกิดความผิดพลาดในการให้บริการส่งผลให้การบริการมีคุณภาพด้อยลง ซึ่งผู้บริหารองค์กรต้องป้องกัน 3 พฤติกรรมเหล่านี้ไม่ให้เกิดขึ้นให้ได้

2.1.3.4 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

แมคคลีแลนด์ เน้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 3 ประเภท คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2553, น. 54)

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการมีผลงาน และบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา สามารถแก้ไขปัญหาได้ดีขึ้น
2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น และเป็นสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่น
3. ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่นให้ตนเองให้โทษแก่ผู้อื่น

สรุปได้ว่า ทฤษฎีต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่า ความต้องการของบุคคลมีทั้งความต้องการทางร่างกาย ทางจิตใจ หรือสังคม ความต้องการแบ่งเป็นความต้องการภายนอก และความต้องการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ต้องการภายใน ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐาน ซึ่งเป็นความต้องการที่ควรได้รับการตอบสนองก่อนไปสู่ความต้องการในระดับสูงขึ้น ความต้องการที่สำคัญของบุคคลหนึ่ง อาจไม่ใช่ความสำคัญของคนก็เป็นได้ ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงควรพิจารณาถึงคุณสมบัติที่แตกต่างกันของบุคคลเพื่อให้การตอบสนองได้ถูกต้อง ซึ่งความต้องการดังกล่าว เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจ

2.1.4 วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการเปรียบเทียบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ

พิภพ อุดม (2550, น. 62) อธิบายเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ 2 ลักษณะ คือ

1. วัดจาก ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกรับรู้ความดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. วัดจากความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้กับรางวัล

Brudney and England (1982, p. 132, อ้างถึงใน เศรษฐชัย จัตุชัย. 2547, น. 21-22)

ได้กล่าวถึงวิธีวัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 2.1

วิธีวัดความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

| มิติ (Dimension) | อัตวิสัย (Subjective) | วัตถุวิสัย (Objective) |
|-----------------------------|--|--|
| มุ่งเน้นหน้าที่ของการบริการ | พิจารณาที่ประชาชน | พิจารณาที่ผู้ให้บริการ |
| เป้าหมายของการบริการ | พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง | พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ |
| ผลของนโยบายที่ปรากฏข้อดี | 1. พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและข้อเรียกร้องของประชาชน 2. พิจารณาความเสมอภาค (Equity) ในการกระจายบริการ พิจารณาที่ผลกระทบ 1. เป็นตัวไข้นำไปสู่แง่มุมต่าง ๆ ของการให้บริการ 2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาของประชาชนและเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน 3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของประชาชน 4. ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นถึงปทัสถานทางประชาธิปไตย | 1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) เช่น พิจารณาจากผลผลิตภาพ(Productivity)2. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เช่น พิจารณาจากการประเมินผล พิจารณาผลผลิต 1. แสดงให้เห็นได้ในเชิงปริมาณ 2. เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิดและประเมินได้ 3. มีหลักการและเทคนิคที่ได้มาตรฐานรองรับอยู่ 4. ง่ายต่อการตีความ |
| ผลของนโยบายที่ปรากฏข้อด้อย | พิจารณาที่ผลกระทบ 1. ไม่สามารถเห็นผลผลิตของบริการ 2. เกิดการพิจารณาในแบบต่างๆ ไปไม่ถึงซึ่ง 3. เกิดปัญหาด้านเกณฑ์การรับรู้และเกณฑ์ในการประเมิน 4. ตัวบ่งชี้ทัศนคติของประชาชนที่มีบริการนั้นยังไม่กระจ่างชัด | พิจารณาที่ผลผลิต 1. อาจเกิดอคติ (Bias) ในเรื่องของข้อมูลข่าวสารและการรายงาน 2. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัดความที่ใช้วัดตลอดเวลา 3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ 4. เน้นเป้าหมายของหน่วยงาน |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546, น. 607) ได้ให้คำจำกัดความของ คำว่า “บริการ” ไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2548, น.6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ กระบวนการหรือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้มารับบริการหรือผู้ใช้บริการ และสามารถอธิบายตามศัพท์ SERVICE ได้ ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

คณัย เทียนพุ่ม (2551, น. 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการ คือ การมุ่งสู่ความเป็นเลิศหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าความหวังและตอบสนองลูกค้าโดยเสนอสิ่งที่เหนือความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ ความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

สมิต สัชฌกร (2550, น. 13) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้านความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สงครามชัย ลีทองดี (2552, น. 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ การรับใช้ให้ ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้มารับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น

สรุปได้ว่า การบริการ คือ การปฏิบัติงานหรือดำเนินงานใด ๆ จากผู้ให้บริการไปยังผู้มา รับบริการหรือผู้ใช้บริการ การกระทำในสิ่งใด ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าด้วยความ เต็มใจ โดยมาจากภายในจิตใจของผู้ให้บริการก็จะเป็นการสร้างประทับใจ ให้ผู้มารับบริการ อย่างมากเกินกว่าความคาดหวัง

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

สมชาติ กิจยรรยง (2552, น. 45) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ มีความสำคัญเป็นสิ่งที่ ต้องมีการสำรวจพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กร สถาบัน เพื่อให้ได้ การยอมรับ และสนับสนุนจากประชาชนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังนั้นหลักการให้บริการที่ดีควรมี องค์ประกอบ ดังนี้

1. สถานที่ หมายถึง สถานที่ให้บริการ กล่าวคือสถานที่ภายในและบริเวณที่มี ความสะอาด เรียบร้อย จัดเป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนระหว่างรอรับ บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ เป็นต้น มีที่นั่งพักสำหรับประชาชนระหว่างรอรับ บริการอย่างพอเพียง มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนมาติดต่อประสานงานอย่างพอเพียงและ ปลอดภัย และภายในอาคารมีป้ายแสดงรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการแต่ละประเภทอย่างชัดเจน

2. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชน ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย การให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อนหลังของการติดต่อขอรับบริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน

3. เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน ได้แก่ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพ มีความเป็นกันเอง ให้บริการอย่างมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ สามารถ แก้ปัญหาอุปสรรค ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วย ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน



ราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4. การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสื่อสารความคิดเห็นข่าวสารข้อเท็จจริงต่าง ๆ ไปสู่กลุ่มประชาชน เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงาน องค์กร สถาบันกับกลุ่ม ประชาชนเป้าหมายและประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหวังผลในความร่วมมือสนับสนุนจากประชาชน รวมทั้งมีส่วนช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ ที่ดีให้แก่หน่วยงาน องค์กร สถาบันด้วย ทำให้ประชาชนเกิดความนิยมเลื่อมใส ศรัทธาต่อหน่วยงาน ตลอดจนค้นหาและกำจัดแหล่งเข้าใจผิด ช่วยคลี่คลายปัญหา เพื่อสร้างความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น ได้แก่ จัดให้มีระบบสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ มีการประชาสัมพันธ์เรื่องต่างๆเกี่ยวกับหน่วยงาน จัดทำคู่มือ หนังสือ วารสาร หรือแผ่นพับเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องที่ให้บริการ มีป้ายแสดงรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการและวิธีการแต่ละประเภทอย่างชัดเจน และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

มณีวรรณ ต้นไทย (2553, น. 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ สามารถพิจารณาได้จาก การให้บริการ ด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึงสถานที่ให้บริการรวมถึงสถานที่จอดรถ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มต่างๆ ไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการ

2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการ มีคนคอยแนะนำ และมีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบด้วย

4. ด้านระยะเวลาของการบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดไว้ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องมีการแก้ไขทันทีหรือไม่ชักช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง ความพอเพียงของข้อมูล มีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการที่สะดวก ข้อมูลทันสมัยทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เปิดโอกาสให้มีการค้นหาในอินเทอร์เน็ตและสอบถามเพิ่มเติมได้

ศิริพร ดันติพิบูลวินัย (2553, น. 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ที่สำคัญมีดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการ ให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความรู้สึกก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

3. บริหารการบริการและปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระดาษ ทั่วไปของ ของจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ การรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

Millet (1954, p. 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ มีปัจจัยดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คือ การให้บริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่ของกฎหมาย เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ผู้ที่มาใช้บริการด้วยความยุติธรรม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ



ราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

อย่างเท่าเทียม บริการด้วยความสุภาพกับทุกคนที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม และให้ความเสมอภาคกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพ

2. การให้บริการรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจนต่อการปฏิบัติ มีการกำหนดระยะเวลาไว้ในการให้บริการ บริการตามเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และทุ่มเทเวลาอย่างเต็มที่ในการให้บริการ สามารถชี้แจงเหตุผลเสมอ กรณีให้บริการไม่ตรงเวลา รวมถึงการให้บริการเสร็จตามเวลาที่แจ้งไว้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอ บริการมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ มี วัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอมีเอกสารนำชี้แจงขั้นตอนการให้บริการอย่างเพียงพอมีโต๊ะ เก้าอี้ นั่งรอการบริการอย่างพอเพียง มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลา

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักการให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่อธิบายเหตุผลเสมอ ถ้าบริการไม่เสร็จตามที่แจ้งไว้ มีการบริการในวันหยุดราชการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการรับบริการอย่างต่อเนื่อง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือทันสมัยให้การบริการ มี เอกสารประชาสัมพันธ์ มีป้ายบอกลำดับขั้นตอนในการติดต่อบริการ มีโทรศัพท์ไว้สำหรับการบริการ มีบริการสืบค้นข้อมูล มีป้ายแสดงวิสัยทัศน์หรือหลักการดำเนินงานของสำนักงาน สามารถตรวจสอบข้อมูลในการรับบริการได้รวดเร็ว มีการให้บริการอย่างเป็นระบบ

2.3 บริบทการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.3.1 ประวัติความเป็นมา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตั้งอยู่เลขที่ 80 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีเนื้อที่ 454 ไร่ มีอาคาร 57 หลัง และศูนย์หนองโน ตั้งอยู่ที่บ้านหนองโน หมู่ 1,5 บ้านกุดแคน หมู่ที่ 6 ตำบลหนองโน (โคกก่อ) อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีเนื้อที่



สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1,050 ไร่ 3 งาน 32 ตารางวา เป็นที่ตั้งคณะเทคโนโลยีการเกษตรและโครงการเกษตรทฤษฎีใหม่ ตามแนวพระราชดำริ

พ.ศ. 2468 ตั้งเป็น “โรงเรียนประถมกสิกรรม” ขึ้นที่บริเวณวิทยาลัยเทคนิค มหาสารคามในปัจจุบัน รับนักเรียนจบชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 เปิดสอนวิชาการ การเพาะปลูก เลี้ยง สัตว์ เย็บปัก จักสาน ฯลฯ

พ.ศ. 2470 เปลี่ยนเป็น โรงเรียนฝึกหัดครูประถมกสิกรรมชั้นต่ำ โดยย้ายมา สร้างอาคารโรงเรียนใหม่จำนวนสามหลังบริเวณโรงเรียนอนุบาลมหาสารคามปัจจุบัน

พ.ศ. 2473 เปลี่ยนเป็น โรงเรียนประถมวิสามัญศึกษาและโรงเรียนประถมกสิกรรมชั้นต่ำ เนื่องจากขาดแคลนน้ำไม่เหมาะต่อการทำการเกษตร จึงย้ายมาตั้งที่โคกอีด้อย ชาวบ้าน เรียกว่า โรงเรียนแก่ง อยู่ห่างจากที่เดิมมาทางทิศตะวันตก ประมาณ 3 กิโลเมตรเศษ (ถ้านับจากตัว เมือง จากหนองพิกา ประมาณ 4 กิโลเมตร)

พ.ศ. 2474 ได้ยุบเลิกโรงเรียนประถมกสิกรรมชั้นต่ำ เหลืออยู่เฉพาะโรงเรียน ประถมวิสามัญศึกษา

พ.ศ. 2479 เปลี่ยนเป็น โรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตร

พ.ศ. 2481 ยกฐานะเป็น โรงเรียนประกาศนียบัตรจังหวัดมหาสารคาม

พ.ศ. 2498 เปลี่ยนฐานะเป็น โรงเรียนฝึกหัดครู

พ.ศ. 2505 (1 พฤษภาคม) ได้ยกฐานะเป็นวิทยาลัยครูมหาสารคาม

พ.ศ. 2519 จัดระบบงานใหม่ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู และ พ.ศ. 2518 มีผล ให้วิทยาลัยครูมหาสารคามเป็นสถาบันอุดมศึกษา

พ.ศ. 2535 (14 กุมภาพันธ์) วิทยาลัยครูทุกแห่งได้รับพระราชทานนามว่า “ สถาบันราชภัฏ ” แปลว่า “ คนของพระราชภา ” ใช้ ชื่อภาษาอังกฤษว่า “ Rajabhat Institute ” และ ต่อท้ายด้วยชื่อเดิมหรือชื่อจังหวัด

พ.ศ. 2538 (25 มกราคม) ยกฐานะเป็นสถาบันราชภัฏมหาสารคาม และ ดำเนินงานตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 และวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2538 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าพระราชทานพระราชลัญจกรประจำ พระองค์ให้เป็นตราสัญลักษณ์ประจำสถาบันราชภัฏ

พ.ศ. 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

พ.ศ. 2547 ซึ่งส่งผลให้สถาบันราชภัฏมหาสารคามเปลี่ยน สถานะ เป็น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน 2547 จนถึงปัจจุบัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

งานทะเบียน สำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เดิมเป็นหน่วยงานหนึ่งของงาน “ฝ่ายวิชาการ” เมื่อมีการปรับปรุงพระราชบัญญัติวิทยาลัยครูปี 2528 ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานจึงได้เปลี่ยนชื่อจาก “ฝ่ายวิชาการ” เป็น “สำนักส่งเสริมวิชาการ” ซึ่งมีหน่วยงานในสังกัด 5 ฝ่ายได้แก่ฝ่ายเลขานุการ ฝ่ายทะเบียนและวัดผล ฝ่ายหลักสูตรและแผนการเรียน ฝ่ายเทคโนโลยีและนวัตกรรมการศึกษา ฝ่ายผลิตเอกสารและตำรา

ปี พ.ศ. 2543 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานมีหน่วยงานในสังกัดดังนี้คือ ฝ่ายเลขานุการ ฝ่ายหลักสูตรและแผนการเรียน ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ฝ่ายประมวลผล ศูนย์วิทยบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์และศูนย์ภาษา

ปี พ.ศ. 2547 มีพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงาน สำนักส่งเสริมวิชาการ จึงเปลี่ยนชื่อมาเป็น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ปี พ.ศ. 2548 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงาน มีหน่วยงานในสังกัดดังนี้คือ ฝ่ายหลักสูตรและแผนการเรียน ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ฝ่ายประมวลผลเพื่อให้การประสานความร่วมมือและให้บริการในกระบวนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

ปี พ.ศ. 2553 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานโดยเพิ่มฝ่ายงานซึ่ง มีฝ่ายงานต่างๆในสังกัดที่ใช้จนถึงปัจจุบันดังนี้คือ

1. ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล
2. ฝ่ายหลักสูตรและแผนการเรียน
3. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
4. ฝ่ายเทคโนโลยี
5. ฝ่ายประกันคุณภาพ

2.3.2 ปรัชญา

ประสานงานส่งเสริมวิชาการให้ก้าวไกล สำนักงานทันสมัย มีน้ำใจบริการ

2.3.3 วิสัยทัศน์

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นศูนย์กลางบริการการศึกษาโดยใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

2.3.4 พันธกิจ

- 2.3.4.1 เป็นหน่วยงานกลางการรับเข้านักศึกษาของมหาวิทยาลัย



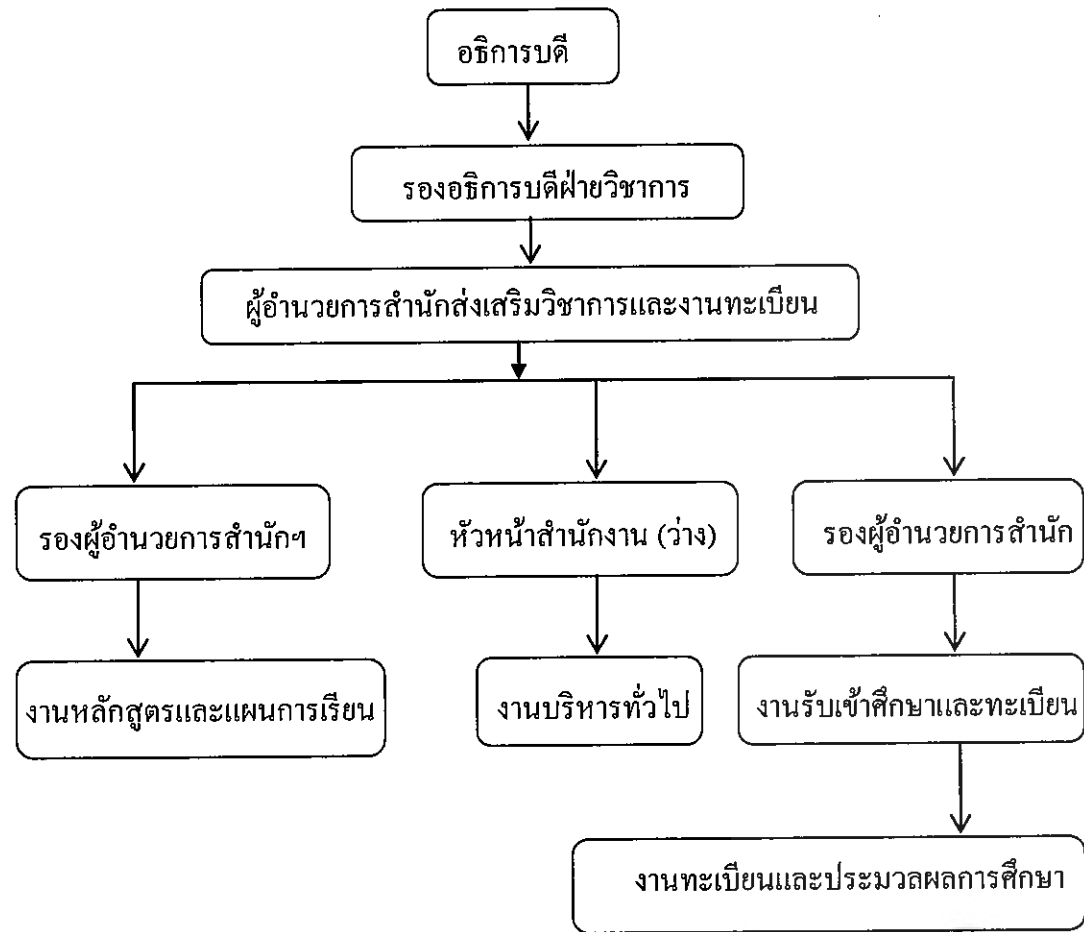
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

- 2.3.4.2 พัฒนาระบบและให้บริการงานทะเบียนเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของนักศึกษาและอาจารย์
- 2.3.4.3 พัฒนาระบบและให้บริการการประมวลผลการเรียนของมหาวิทยาลัย
- 2.3.4.4 ให้บริการด้านสารสนเทศด้านการศึกษา แก่นักศึกษาและอาจารย์ที่ถูกต้องรวดเร็ว
- 2.3.4.5 เป็นหน่วยงานกลางการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้ได้คุณภาพมาตรฐาน
- 2.3.4.6 ส่งเสริมการพัฒนาระบบงานการเรียนการสอนของคณะ และการพัฒนาศักยภาพทางวิชาการของบุคลากรทั้งด้านการศึกษาและการพัฒนาผลงานทางวิชาการ
- 2.3.4.7 บริหารงานทั่วไปของสำนักงานให้เป็นหน่วยงานการบริการด้านงานทะเบียนประมวลผลและส่งเสริมวิชาการที่มีคุณภาพ
- 2.3.5 โครงสร้างหน่วยงาน และความรับผิดชอบ
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นหน่วยงานศูนย์ต้นทุนที่ขึ้นตรงต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนงานวิชาการ การจัดการเรียนการสอนให้กับอาจารย์ นักศึกษา กำกับดูแลนักศึกษาตั้งแต่การรับเข้าศึกษา ตลอดจนสำเร็จการศึกษา และประกอบอาชีพในหน้าที่การงาน ตามภารกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ภาระงานที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายตามโครงสร้างมหาวิทยาลัย โดยสภามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม นักศึกษาได้สำเร็จการศึกษาก่อนรุ่น มหาวิทยาลัยได้จัดทำระเบียบข้อบังคับหลักเกณฑ์ ทั้งนี้ให้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงซึ่งมีโครงสร้างของหน่วยงานดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2558, น. 189-226)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

โครงสร้างการบริหาร (Organization chart)



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารงานสำนักส่งเสริมวิชาการ

โครงสร้างการบริหารงานสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

1. ผู้อำนวยการ
2. คณะกรรมการ
3. ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลนักศึกษา
 - 3.1 งานทะเบียนนักศึกษา
 - 3.1.1 งานบริการ
 - 3.1.2 งานทะเบียนประวัตินักศึกษา
 - 3.1.3 งานเฉพาะ

- 3.2 งานประมวลผล
 - 3.2.1 งานลงทะเบียนเรียน
 - 3.2.2 งานผลการการศึกษา
 - 3.2.3 งานติดตามผลการศึกษา
- 3.3 ฝ่ายเทคโนโลยี
 - 3.3.1 งานจัดเตรียมฐานข้อมูล
 - 3.3.2 งานประมวลผลและออกรายงาน
 - 3.3.3 งานใช้คอมพิวเตอร์พัฒนาระบบงาน
 - 3.3.4 งานข้อมูลและสถิติ
 - 3.3.5 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3.4 ฝ่ายหลักสูตรและแผนการเรียน
 - 3.4.1 งานแผนการเรียน
 - 3.4.2 งานตารางสอน ตารางเรียน
 - 3.4.3 ออกใบลงทะเบียนเรียน
 - 3.4.4 ยืนยันการลงทะเบียนเรียน
- 3.5 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
 - 3.5.1 งานธุรการ
 - 3.5.2 งานการเงินและงบประมาณ
 - 3.5.3 งานบัตรประจำตัวนักศึกษา
 - 3.5.4 งานขอตำแหน่งงานทางวิชาการ
 - 3.5.5 งานวัสดุและครุภัณฑ์
- 3.6 ฝ่ายประกันคุณภาพ
 - 3.6.1 งานจัดทำระบบเอกสารและรายงานผลการปฏิบัติงาน
 - 3.6.2 งานตรวจสอบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 3.7 ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน
 - สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนแบ่งส่วนงานภายใน ดังนี้
 - 3.7.1 งานบริหารทั่วไป
 - 3.7.1.1 งานธุรการ/งานสรรบรรณ
 - 3.7.1.2 งานแผนงาน/โครงการ
 - 3.7.1.3 งานงบประมาณและการเงิน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

- 3.7.1.4 งานพัสดุ – ครุภัณฑ์
- 3.7.1.5 งานการประชุมสถานักฯ
- 3.7.1.6 งานดูแลนักศึกษาทุนอุดหนุนมหาวิทยาลัย
- 3.7.2 งานหลักสูตรและแผนการเรียน
 - 3.7.2.1 งานแผนการเรียน/ตารางเรียน/ตารางสอน
 - 3.7.2.2 งานเปิดหมู่เรียนพิเศษ
 - 3.7.2.3 งานเทียบโอนรายวิชา
 - 3.7.2.4 งานพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชา
 - 3.7.2.5 งานให้คำปรึกษาเรื่องหลักสูตร
- 3.7.3 งานรับเข้าศึกษาและทะเบียนนักศึกษา
 - 3.7.3.1 งานแผนรับนักศึกษา
 - 3.7.3.2 งานรับนักศึกษาใหม่
 - 3.7.3.3 งานแนะแนวนักศึกษา
 - 3.7.3.4 งานบัตรนักศึกษา
 - 3.7.3.5 งานตรวจสอบวุฒิ
 - 3.7.3.6 งานประวัตินักศึกษา
 - 3.7.3.7 งานในรับรองสภาพนักศึกษา
 - 3.7.3.8 งานลาออกนักศึกษา/งานย้ายสถานศึกษา
 - 3.7.3.9 งานข้อมูลสถิตินักศึกษา
- 3.7.4 งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
 - 3.7.4.1 งานตรวจสอบผลการเรียน
 - 3.7.4.2 งานใบปริญญาบัตร
 - 3.7.4.3 งานขอเลื่อนสอบปลายภาค
 - 3.7.4.4 งานเปลี่ยนแปลงกลุ่มรายวิชา
 - 3.7.4.5 งานอนุมัติผลการศึกษา
 - 3.7.4.6 งานออกใบรายงานผลการศึกษา
 - 3.7.4.7 งานจัดทำใบรับรองคุณวุฒิ
 - 3.7.4.8 งานตรวจสอบวุฒิการศึกษาปริญญาตรี
 - 3.7.4.9 งานลงทะเบียนเรียน และงานถอนวิชาเรียน
 - 3.7.4.10 งาน โอนผลการเรียนรายวิชา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

- 3.7.4.11 งานยกเลิกการโอนผลการเรียนรายวิชา
 3.7.4.12 เปลี่ยนแปลงรายวิชาเรียน
 3.7.5 เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา

ตารางที่ 2.2

เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา

| รหัส | ชื่อเอกสาร | จุดประสงค์ |
|-------|--|--|
| ทบ.1 | ใบรายชื่อนักศึกษาประจำวิชา | สำหรับอาจารย์ผู้สอนตรวจสอบรายชื่อ นักศึกษาในชั้นเรียน |
| ทบ.2 | ใบรายงานผลการศึกษารายวิชา | สำหรับอาจารย์รายงานผลการศึกษาใน รายวิชาที่สอน |
| ทบ.4 | ใบรายงานผลการแก้ I | สำหรับอาจารย์ผลการแก้ I ในรายวิชาที่ สอน |
| ทบ.5 | ใบรายงานผลการศึกษาคัดค้านักศึกษา | สำหรับอาจารย์รายงานผลการศึกษาที่ยัง คัดค้านในรายวิชาที่สอน |
| ทบ.7 | ใบแจ้งผลการศึกษาประจำภาคเรียน | สำหรับนักศึกษารับทราบผลการศึกษา ประจำภาคเรียนโดยส่งผ่านอาจารย์ที่ปรึกษา |
| ทบ.20 | ใบลงทะเบียนวิชาเรียน/Bill Payment | สำหรับนักศึกษาลงทะเบียนเรียนตาม แผนการเรียน/ชำระเงินค่าธรรมเนียม ลงทะเบียน |
| ทบ.30 | แบบคำร้องทั่วไป | -สำหรับนักศึกษายื่นเรื่องเพื่อดำเนินการใน เรื่องทั่วไป |
| ทบ.31 | แบบคำร้องขอลถอน/ยกเลิกวิชาเรียน | สำหรับนักศึกษาขอลถอน/ยกเลิกวิชาเรียน |
| ทบ.32 | แบบคำร้องขอเพิ่มวิชาเรียน | สำหรับนักศึกษาลงทะเบียนเรียนเพิ่ม |
| ทบ.34 | แบบคำร้องขอเปิดรายวิชาใหม่ | สำหรับนักศึกษาลงทะเบียนเรียนรายวิชาที่ ไม่อยู่ในแผนเรียน |
| ทบ.36 | แบบคำร้องขอสอบภายหลังกรณีขาดสอบปลายภาค | สำหรับนักศึกษาที่ต้องการขอสอบภายหลัง เนื่องจากมีเหตุสุดวิสัยไม่สามารถสอบปลาย ภาคเรียนตามกำหนดได้ |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

| รหัส | ชื่อเอกสาร | จุดประสงค์ |
|-------|---------------------------------|---|
| ทบ.40 | แบบคำร้องขอสำเร็จการศึกษา | สำหรับนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษาในภาคเรียนนั้นๆทำเรื่องขอจบการศึกษา |
| ทบ.41 | แบบคำร้องขอโอนผลการเรียน | สำหรับนักศึกษาที่ต้องการ โอนหน่วยกิต และผลการเรียนทุกรายวิชาที่เคยศึกษามาในหลักสูตรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่สภามหาวิทยาลัยรับรอง |
| ทบ.43 | แบบคำร้องขอเทียบโอนรายวิชาเรียน | สำหรับนักศึกษาที่ต้องการ โอนหน่วยกิตของรายวิชาที่เคยศึกษามาแล้วจากสถาบันอุดมศึกษาอื่นที่สภามหาวิทยาลัยรับรอง |

3.7.6 การดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลประจำตัวนักศึกษาและทะเบียนประวัติ

3.7.6.1 การทำบัตรประจำตัวนักศึกษา

1) ผู้มีสภาพเป็นนักศึกษาต้องมีบัตรนักศึกษาเพื่อ

ประกอบการใช้สิทธิ์ต่างๆ ที่นักศึกษาพึงมีในมหาวิทยาลัย และใช้ติดต่อกับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานราชการอื่นๆ โดยให้นักศึกษาใหม่ติดต่อฝ่ายหลักสูตรและแผนการเรียนเพื่อขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา ตามวันเวลาที่กำหนดโดยนักศึกษากลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือสองกลุ่มสำหรับนักศึกษาภาค (กศ.บป.) แต่งกายสุภาพเรียบร้อย

2) หากได้รับบัตรประจำตัวนักศึกษาไปแล้ว และเกิด

การชำรุด สูญหาย เปลี่ยนชื่อ-สกุล นักศึกษาติดต่อที่ฝ่ายหลักสูตรและแผนการเรียน โดยต้องปฏิบัติดังนี้

3) เขียนคำร้องเพื่อขอทำบัตรนักศึกษา

4) นำคำร้องที่ได้รับการตรวจสอบจากสำนักส่งเสริม

วิชาการและงานทะเบียนไปยื่นเพื่อขอทำบัตร ณ ธนาคารที่ได้รับทำบันทึกข้อตกลงกับทางมหาวิทยาลัย

3.7.6.2 การขอเปลี่ยนชื่อ-นามสกุล

นักศึกษาที่เปลี่ยนชื่อ-นามสกุลให้ติดต่อฝ่ายทะเบียน

และประมวลผล โดยให้นักศึกษาเขียนคำร้องทั่วไป พร้อมแนบหลักฐานการเปลี่ยนชื่อ-นามสกุลแล้วยื่นต่อเจ้าหน้าที่จากนั้นสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.7.7 การดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนและประมวลผล

3.7.7.1 การลงทะเบียนเรียนตามแผนการเรียน

การลงทะเบียนเรียนของแต่ละภาคเรียน นักศึกษาจำเป็นต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับแผนการเรียนหรือวิชาที่ตนเองจะลงทะเบียนเรียนอย่างถูกต้องและดำเนินการลงทะเบียนเรียน ด้วยตนเองตามกำหนดการของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ในภาคการศึกษาปกติสามารถลงทะเบียนได้ไม่ต่ำกว่า 9 หน่วยกิต แต่ไม่เกิน 22 หน่วยกิต โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

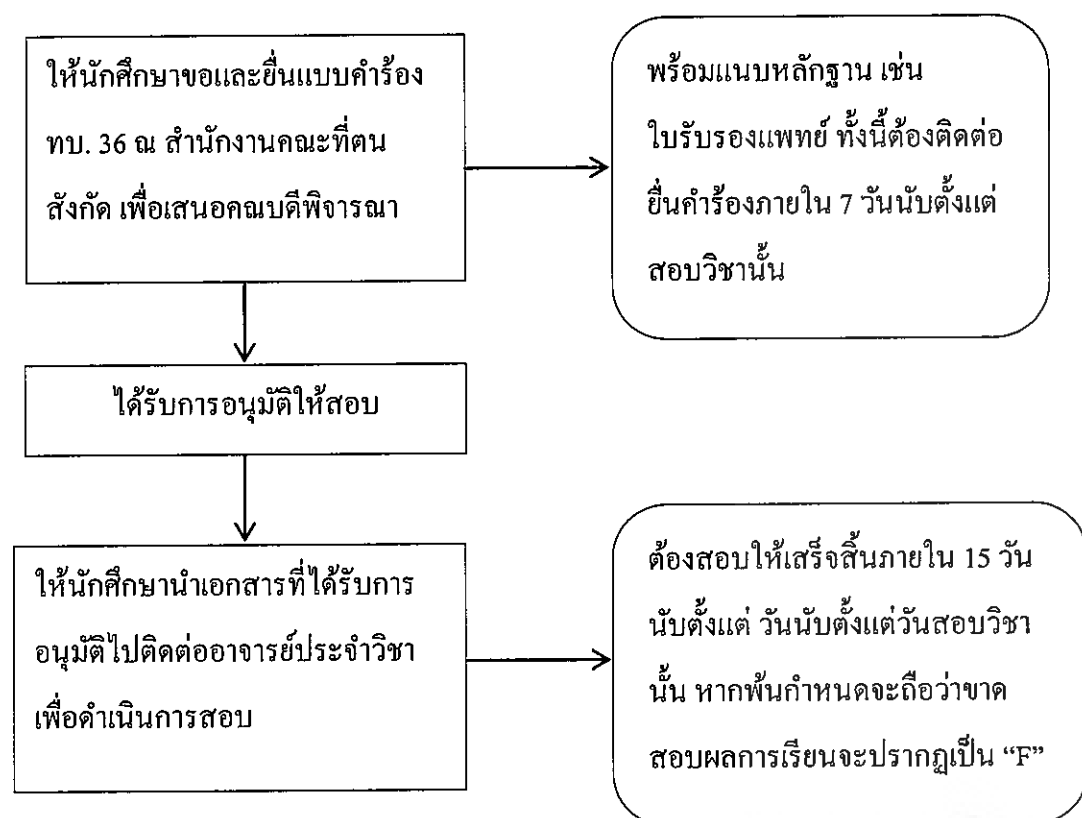


ภาพที่ 2.4 การลงทะเบียนเรียนตามแผนการเรียน. ปรับปรุงจาก คู่มือนักศึกษาประจำปีการศึกษา (น. 192), โดย กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2558, มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

3.7.7.2 การขอสอบภายหลังกรณีขาดสอบปลายภาค

ถ้านักศึกษาไม่สามารถเข้าสอบได้ตามกำหนดด้วยเหตุ

สุดวิสัย นักศึกษาต้องยื่นคำร้องขอสอบให้เสร็จสิ้นภายในภาคเรียนนั้นๆ โดยมีขั้นตอนปฏิบัติดังนี้



ภาพที่ 2.5 การขอสอบภายหลังกรณีขาดสอบปลายภาค. ปรับปรุงจาก คู่มือนักศึกษาประจำปี การศึกษา (น. 213), โดย กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2558, มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

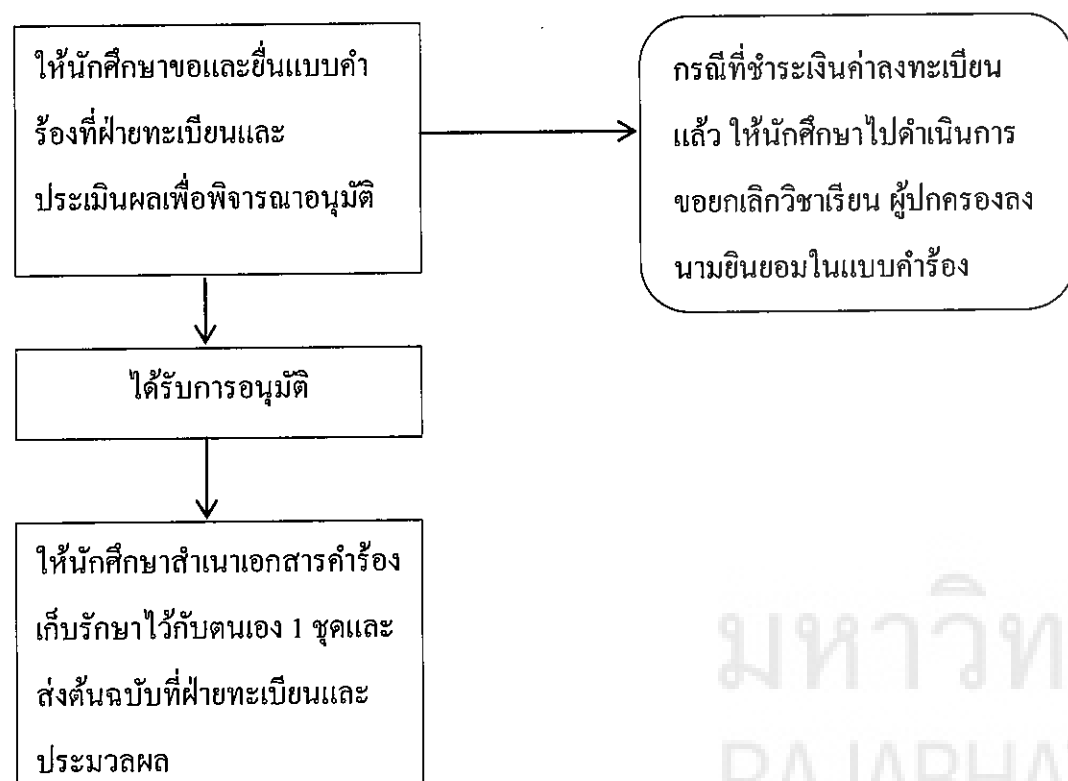
หากผลการพิจารณาแล้วไม่อนุญาตให้นักศึกษาสอบภายหลัง นักศึกษาผู้นั้นจะได้ผลการเรียนเป็น "F" ในรายวิชาที่ขาดสอบ สำหรับนักศึกษาผู้มีสิทธิ์สอบปลายภาคศึกษา (มีเวลาเรียนในรายวิชานั้นๆ อย่างต่ำ 80 % ของเวลาเรียนทั้งหมด) แต่ไม่ได้เข้าสอบรายวิชานั้นด้วยเหตุสุดวิสัย และไม่ได้ยื่นคำร้องขอสอบภายหลังในกำหนด จะถือว่าขาดสอบปลายภาค ผลการเรียนจะปรากฏเป็น "F"

3.7.7.3 การขอลาพักการเรียน

การขอลาพักการเรียน หมายถึง การที่นักศึกษาไม่

สามารถเรียนได้ด้วยเหตุต่าง ๆ เช่น ถูกเกณฑ์เข้ารับราชการทหาร ได้รับทุนแลกเปลี่ยนนักศึกษา ระหว่างประเทศ ประสบอุบัติเหตุ เจ็บป่วย จนต้องพักรักษาตัวเป็นเวลานานตามคำสั่งแพทย์ (ต้องมีใบรับรองแพทย์) มีความจำเป็นส่วนตัว เป็นต้น

ภาคการศึกษาจึงจะสามารถลาพักการเรียนได้ การลาพักการเรียนต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสัปดาห์ที่ 3 ของภาคเรียนนั้น โดยให้ปฏิบัติดังนี้



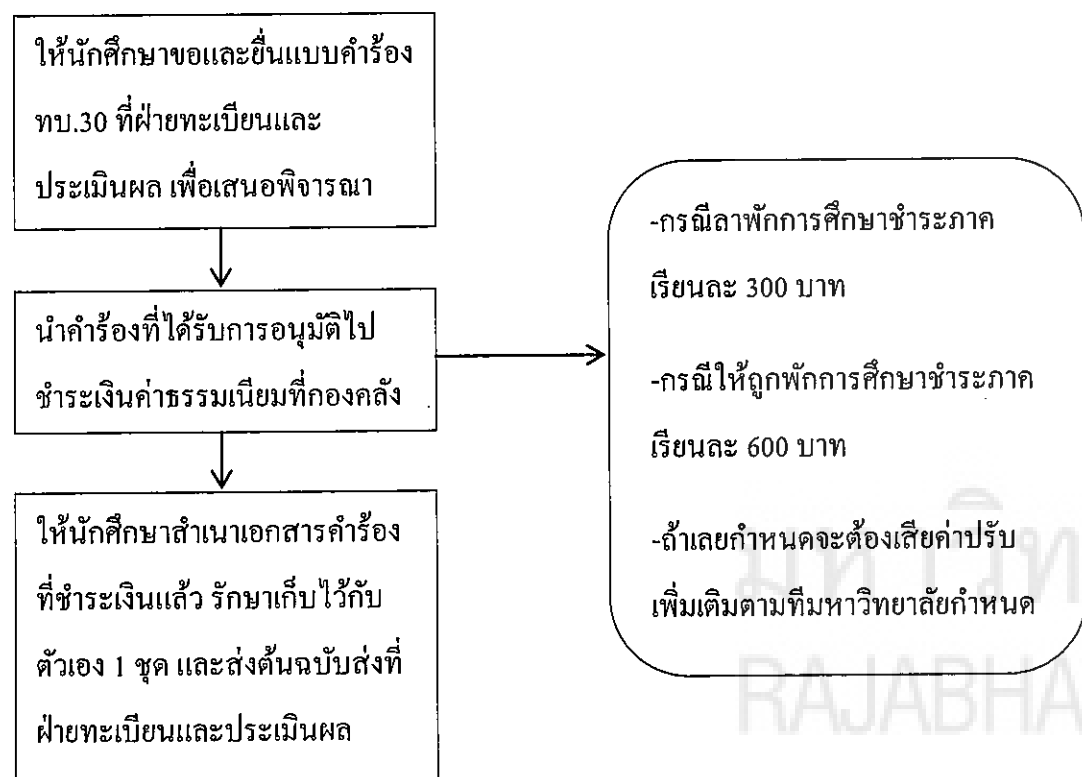
ภาพที่ 2.6 การขอลาพักการเรียน. ปรับปรุงจาก คู่มือนักศึกษาประจำปีการศึกษา (น. 214), โดย กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2558, มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ส่วนการลาพักการศึกษากระทำได้อีกไม่เกิน 2 ภาคเรียนติดต่อกัน ถ้ามีความจำเป็นต้องลาพักการศึกษาต่อไปให้ยื่นคำร้องขอลาพักการศึกษาใหม่ และจะนับจำนวนภาคที่ลาพักการศึกษารวมอยู่ในระยะเวลาการศึกษาด้วย นักศึกษาที่ลาพักการศึกษาเมื่อจะกลับเข้าศึกษาต้องยื่นคำร้องขอกลับ

เข้าศึกษาต่อคณะที่ตนสังกัดก่อนวันเปิดภาคเรียนต่อไปไม่น้อย 2 สัปดาห์ จากนั้นคณะที่จะดำเนินการแจ้งต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

3.7.7.4 การลงทะเบียนรักษาสภาพนักศึกษา

ในภาคเรียนที่นักศึกษาไม่สามารถมาเรียนได้ เนื่องจากอยู่ในระหว่างลาพักการเรียนหรือนักศึกษาถูกสั่งให้พักการเรียนตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยว่าด้วยวินัยนักศึกษา นักศึกษาต้องมาดำเนินการรักษาสภาพนักศึกษา โดยต้องดำเนินการลงทะเบียนรักษาสภาพนักศึกษาให้เสร็จสิ้นก่อนสอบปลายภาค 2 สัปดาห์นับจากเปิดภาคเรียนปกติหรือภายในสัปดาห์แรกของวันเปิดภาคเรียนภาคฤดูร้อน ตามขั้นตอนต่อไปนี้



ภาพที่ 2.7 การลงทะเบียนรักษาสภาพนักศึกษา. ปรับปรุงจาก คู่มือนักศึกษาประจำปีการศึกษา (น. 215), โดย กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2558, มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

3.7.7.5 การขอคืนสภาพนักศึกษา

นักศึกษาที่พ้นสภาพนักศึกษาด้วยเหตุผลวิสัย โดย

ไม่ได้กระทำผิดทางวินัย หรือไม่ได้พ้นสภาพเนื่องจากมีผลการเรียนสะสมต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด สามารถขอคืนสภาพนักศึกษาได้โดยไม่ต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

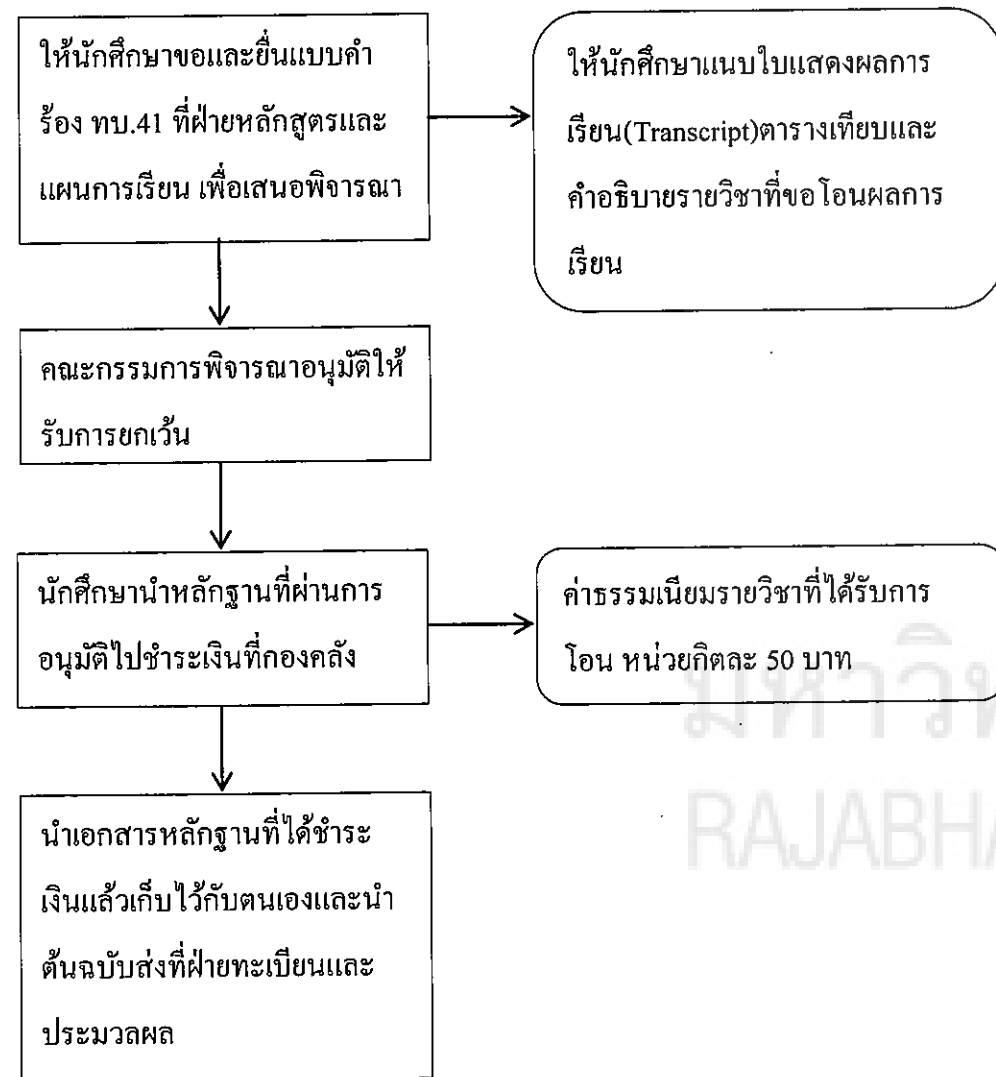


ภาพที่ 2.8 การขอคืนสภาพนักศึกษา. ปรับปรุงจาก ปรับปรุงจาก คู่มือนักศึกษาประจำปีการศึกษา (น. 216), โดย กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2558, มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

3.7.7.6 การขอโอนผลการเรียน

การโอนผลการเรียน หมายถึง การนำหน่วยกิต

และแต้มระดับของคะแนนของทุกวิชาที่เคยศึกษาจากหลักสูตรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่สภามหาวิทยาลัยรับรอง เพื่อนับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในมหาวิทยาลัยโดยไม่ต้องศึกษารายวิชานั้นอีก นักศึกษาให้เสร็จสิ้นก่อนสอบปลายภาค 2 สัปดาห์แรกของภาคการศึกษาตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

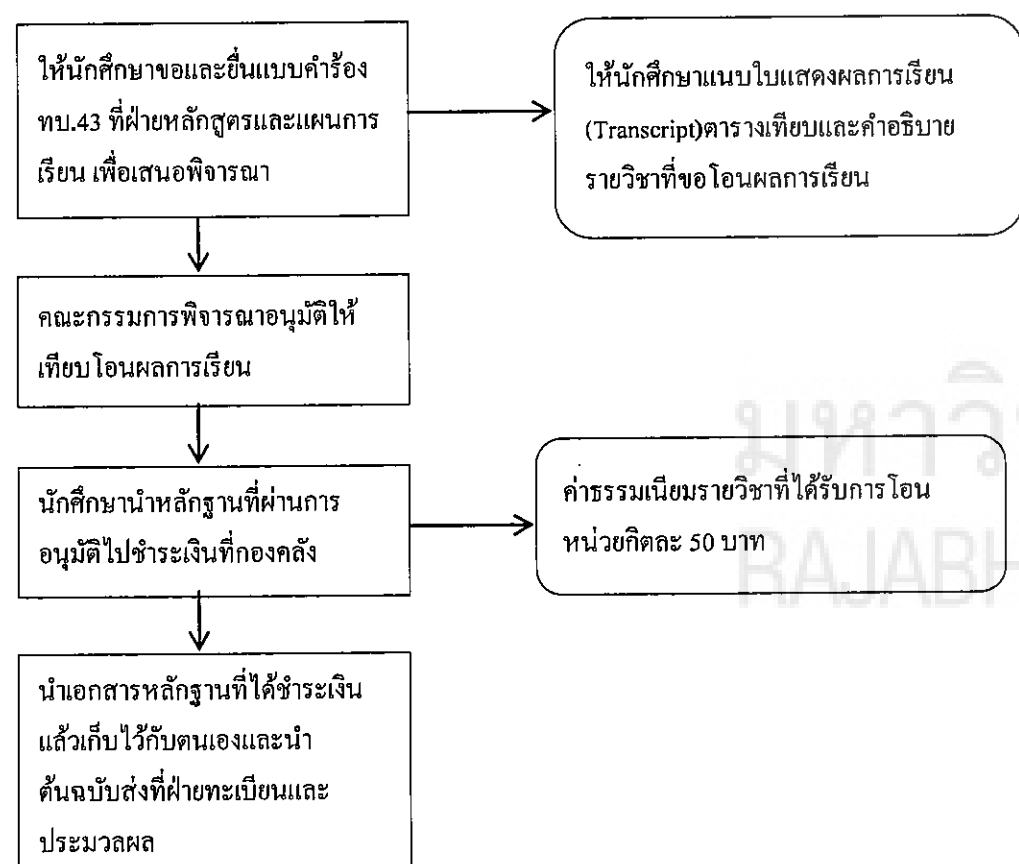


ภาพที่ 2.9 การขอโอนผลการเรียน ปรับปรุงจาก ปรับปรุงจาก คู่มือนักศึกษาประจำปีการศึกษา (น. 217), โดย กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2558, มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ส่วนนักศึกษาที่จะโอนผลการเรียนได้ต้องเป็น นักศึกษาที่เรียนในหลักสูตรที่เปิดสอนใน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมาแล้วไม่เกิน 2 ปี หรือสำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมาแล้วไม่เกิน 5 ปี ผลการเรียนของรายวิชาที่ขอโอนจะต้องระดับคะแนนไม่ต่ำกว่า C หรือ S จำนวนหน่วยกิตที่โอนได้จะต้องไม่เกิน 3/4 ของจำนวนหน่วยกิตรวมของหลักสูตรที่กำลังศึกษา

3.7.7.7 การขอเทียบโอนผลการเรียน

การ โอนผลการเรียน หมายถึง การขอเทียบโอนหน่วยกิต ของรายวิชาในระดับเดียวกันที่ได้ศึกษามาแล้วจากสถาบันอุดมศึกษาอื่นที่สภามหาวิทยาลัยรับรอง เพื่อให้นำเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในมหาวิทยาลัยโดยไม่ต้องศึกษารายวิชานั้นอีก นักศึกษาให้เสร็จสิ้นก่อนสอบปลายภาค 2 สัปดาห์แรกของภาคการศึกษาตามลำดับชั้นตอนต่อไปดังนี้



ภาพที่ 2.10 การขอเทียบโอนผลการเรียน. ปรับปรุงจาก คู่มือนักศึกษาประจำปีการศึกษา (น. 218), โดย กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2558, มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ส่วนนักศึกษาที่จะเทียบโอนผลการเรียนได้ต้องเป็น นักศึกษาที่เรียนในหลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมาแล้วไม่เกิน 2 ปี หรือสำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมาแล้วไม่เกิน 5 ปี ผลการเรียนของรายวิชาที่ขอเทียบโอนจะต้องระดับคะแนนไม่ต่ำกว่า C หรือ S จำนวนหน่วยกิตที่ขอเทียบโอนได้จะต้องไม่เกิน 3/4 ของจำนวนหน่วยกิตรวมของหลักสูตรที่กำลังศึกษา นักศึกษาจะต้องไม่ลงทะเบียนรายวิชาที่ได้รับการเทียบโอนในกรณีที่มีการลงทะเบียนซ้ำต้องดำเนินการถอนหรือขอยกเลิกรายวิชานั้น

3.7.7.8 การย้ายคณะ

นักศึกษาที่จะขอย้ายคณะ ต้องได้ศึกษาตามหลักสูตรในคณะเดิมมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ภาคการศึกษาปกติ ทั้งนี้ไม่นับภาคการศึกษาที่ลาพักการศึกษาหรือถูกให้พักการศึกษาและมีหน่วยกิตสะสมไม่น้อยกว่า 30 หน่วยกิต เมื่อย้ายแล้วจะต้องมีเวลาศึกษาอยู่ในคณะใหม่อย่างน้อย 4 ภาคการศึกษา ทั้งนี้ต้องดำเนินการภายใน 1 สัปดาห์นับจากเปิดภาคเรียน โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

ให้นักศึกษาเขียนแบบคำร้องที่สำนักงานที่ตนสังกัดและกรอกรายละเอียดในแบบคำร้องให้ครบถ้วนเรียบร้อย (ให้นักศึกษาแนบหลักฐานตามที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลกำหนด)

ผ่านการเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา ผ่านการเห็นชอบของหัวหน้าสาขาวิชาสังกัดเดิม ผ่านการเห็นชอบของคณบดีสังกัดเดิม (นักศึกษายื่นเรื่องต่อสำนักงานคณะที่จะย้ายเข้า ได้รับการอนุมัติจากกรรมการประจำคณะที่ขอย้ายเข้าคณบดีคณะที่ขอย้ายเข้าแจ้งให้ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลทราบ)

นักศึกษารับเอกสารที่ผ่านการอนุมัติจากฝ่ายทะเบียนและประมวลผลไปชำระเงินที่กองคลัง (500 บาท)

สำเนาเอกสารหลักฐานที่ได้ชำระเงินแล้วเก็บไว้ตนเองและนำต้นฉบับส่งที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล

หมายเหตุ ภายหลังจากย้ายนักศึกษาต้องทำ

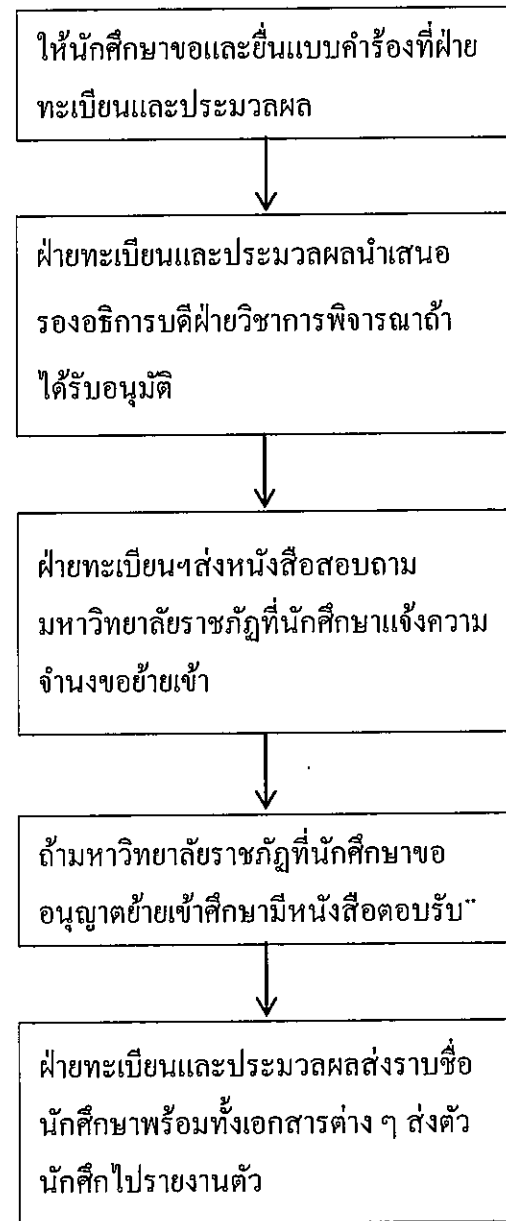
เรื่องขอ โอนรายวิชา

3.7.7.9 การขอโอนย้ายสถานศึกษา

นักศึกษาที่ประสงค์จะย้ายไปศึกษายังมหาวิทยาลัยอื่น ต้องดำเนินการก่อนการเปิดภาคเรียนของสถานศึกษาที่จะย้ายเข้าอย่างน้อย 4 สัปดาห์จามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



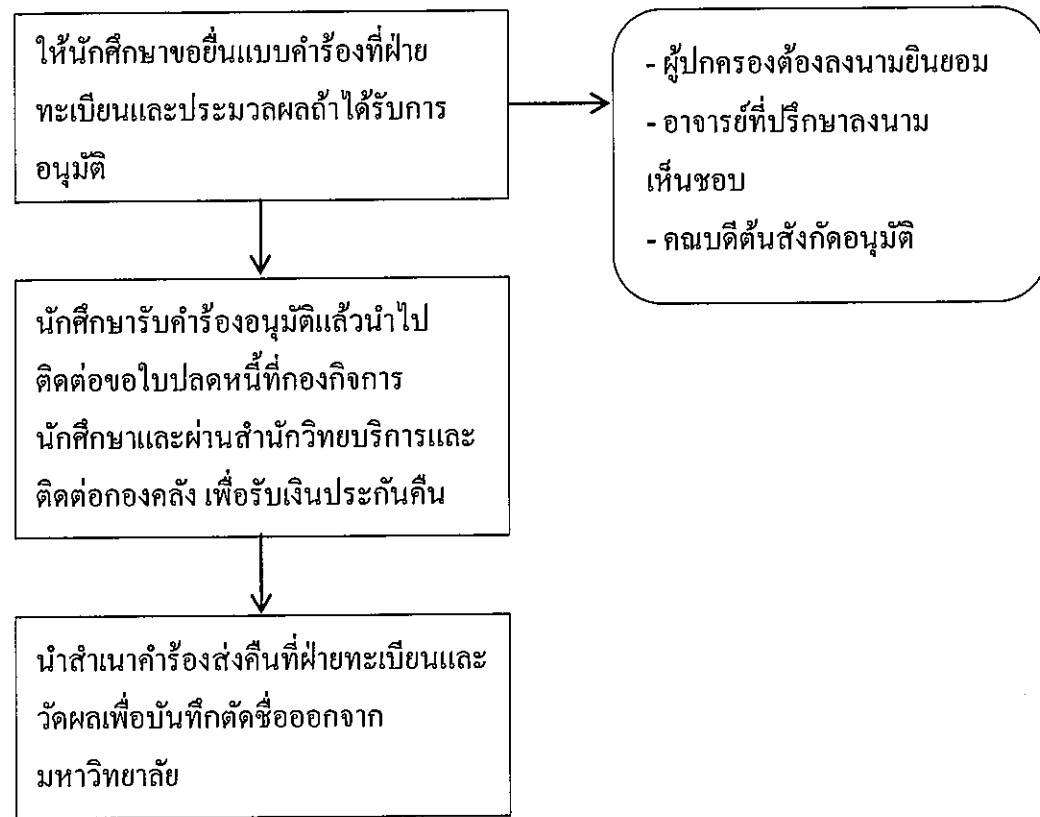
ภาพที่ 2.11 การขอโอนย้ายสถานศึกษา. ปรับปรุงจาก คู่มือนักศึกษาประจำปีการศึกษา (น. 221), โดย กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2558, มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สำหรับนักศึกษาถือว่าเป็นหน้าที่ที่จะติดตามขอทราบผลที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามภายใน 7 วัน

3.7.7.10 การลาออก

นักศึกษาที่ประสงค์ลาออกจากการเป็น

นักศึกษาให้ปฏิบัติดังนี้



ภาพที่ 2.12 การลาออก. ปรับปรุงจาก คู่มือนักศึกษาประจำปีการศึกษา (น. 222), โดย กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2558, มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

3.7.7.11 การติดตามผลการเรียน

เมื่อมีการอนุมัติผลการเรียนแล้ว นักศึกษาสามารถทราบผลการเรียนในเบื้องต้นได้จากป้ายประกาศของคณะทุกคณะที่ผู้สอนสังกัด (โดยคณะและสาขาวิชาจะไม่แจ้งผลการเรียนให้แก่นักศึกษาที่มีหนี้สินต่อมหาวิทยาลัย) จากนั้นฝ่ายประมวลผลจะรวบรวมผลการเรียนประจำภาคและพิมพ์ใบแจ้งผลการเรียน (ทบ.7) ให้นักศึกษาทุกคนโดยผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาเมื่อนักศึกษาได้รับใบ ทบ.7 แล้ว ให้ตรวจสอบว่าผลการเรียนครบทุกวิชาและตรงกับที่คิดประกาศไว้หรือไม่ ถ้าไม่มีผลการเรียนใด หรือๆได้ “F” วิชาใดนักศึกษาดำเนินการและพบอาจารย์ผู้สอนด้วยตนเองเพื่อดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในกำหนดของภาคเรียนถัดไปถ้ายังไม่มีผลการเรียนในภาคเรียนต่อมาให้นักศึกษาดำเนินการดังนี้

1) นักศึกษาขอคำร้องติดตามเกรดได้ที่

ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล พร้อมกรอกข้อมูลให้ถูกต้อง ชัดเจน

2) นำคำร้องให้อาจารย์ผู้สอนเซ็นรับรอง

ว่าสอนจริง พร้อมทั้งส่งผลการเรียนให้นักศึกษา

3) นำคำร้องส่งที่ฝ่ายทะเบียนและ

ประมวลผล

4) ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลจะส่งใบ

รายงานผลการศึกษานักศึกษาที่ยังตกค้างในรายวิชาที่สอน (ทบ.5) ให้อาจารย์ผู้สอน โดยส่งผ่านไป
ยังสำนักงานคณะอาจารย์ผู้สอนจะส่งผลการศึกษาผ่านคณะและมาที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล
โดยนักศึกษาขอทราบผลได้ที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลภายใน 3 วันจากวันยื่นคำร้อง

ในกรณีที่มีรายวิชาในใบ ทบ.7 ไม่ตรงกับรายวิชาใน

Bill Payment ให้ขอแบบคำร้อง ทบ.30 จากฝ่ายทะเบียนนักศึกษาเขียนคำร้องขอตรวจสอบความ
ผิดพลาด โดยระบุ รหัสวิชา ชื่อวิชา ชื่อผู้สอน พร้อมกับแนบสำเนา Bill Payment และ ทบ.7 ส่งที่
ฝ่ายทะเบียนนักศึกษาแก้ไข

ในกรณีที่นักศึกษาคิดว่าผลการเรียนของตนผิดจาก

ความเป็นจริงให้นำใบ ทบ.7 ไปยื่นคำร้องขอตรวจสอบผลการเรียนได้ที่ฝ่ายทะเบียนและ
ประมวลผล

3.7.8 การขอใบรับรองและเอกสารทางการศึกษา

ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลให้บริการขอใบรับรองและ

เอกสารทางการศึกษาแก่นักศึกษาที่กำลังศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ใบรับรองการเป็นนักศึกษา
2. ใบรับรองความประพฤติ
3. ใบรับรองวิชาเรียน
4. ใบรับรองแขนงวิชา
5. ใบรับรองเวลาเรียน
6. ใบรับรองผลการเรียน ทบ.7
7. ใบรายงานผลการศึกษา (ภาษาไทย / ภาษาอังกฤษ)
8. ใบรับรองเรียนครบตามหลักสูตร

3.7.8.1 ขั้นตอนในการขอใบรับรอง

1) นักศึกษาขอแบบคำร้องที่ฝ่ายทะเบียนและ
ประมวลผลและกรอกข้อมูลพร้อมระบุประเภทของใบรับรองที่ต้องการให้ถูกต้องชัดเจน สำหรับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ใบรับรองที่ต้องใช้รูปถ่ายได้แก่ ใบรับรองผลการศึกษา (ภาษาไทย / ภาษาอังกฤษ) และใบรับรองเรียนครบตามหลักสูตร ให้ใช้รูปถ่ายสวมชุดนักศึกษาเครื่องแบบสถาบัน ขนาด 1 นิ้ว จำนวน 2 แผ่น

2. นักศึกษานำคำร้องที่กรอกข้อมูลแล้วไปชำระ

เงินที่กองคลัง ใบรับรองฉบับ 100 บาท ยกเว้นใบรับรองผลการเรียน (ทบ.7) ชำระค่าธรรมเนียมฉบับละ 20 บาท

3. นำคำร้องที่ชำระเงินเรียบร้อยแล้วยื่นที่ฝ่าย

ทะเบียนและประมวลผล เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

4. นักศึกษาติดต่อขอรับใบรับรองได้ภายหลังจาก

ยื่นคำร้องแล้วภายใน 7 วัน

5. ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลให้บริการแก่นักศึกษาเพื่อดำเนินการขอสำเร็จการศึกษา

3.7.8.2 นักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษาในภาคเรียนใด

ให้ปฏิบัติดังต่อไปนี้

1) นักศึกษาขอแบบคำร้องขอสำเร็จการศึกษา

(ทบ.40) ที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลภายในระยะเวลาที่ปฏิทินการศึกษากำหนดในแต่ละภาคเรียน

2) กรอกข้อมูลให้ถูกต้องพร้อมแนบรูปถ่าย 1 นิ้ว

และ 2 นิ้ว อย่างละ 2 แผ่น (เขียน ชื่อ-สกุล สาขาวิชา และรหัสประจำตัวหลังรูปทุกแผ่น) ถ่ายมาแล้วไม่เกิน 6 เดือน และห้ามใส่เครื่องประดับทุกชนิด โดยที่

2.1) นักศึกษาที่จะสำเร็จระดับอนุปริญญา

ส่งรูปชุดนักศึกษา (กรณีเป็นข้าราชการให้แต่งชุดปกติขาว)

2.2) นักศึกษาที่จะสำเร็จระดับปริญญาตรี

ต้องส่งรูปที่สวมชุดครุยวิทยฐานะตามสาขาวิชา (กรณีเป็นข้าราชการให้แต่งชุดปกติขาวสวมชุดครุยวิทยฐานะ ตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา)

2.3) นำคำร้องไปชำระเงินค่าธรรมเนียมขอ

สำเร็จการศึกษา 100 บาท ที่กองคลัง

2.4) ยื่นคำร้องพร้อมใบเสร็จรับเงินที่ฝ่าย

ทะเบียนและประมวลผล



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.5) ก่อนสอบปลายภาคเรียน นักศึกษาต้องไปตรวจสอบความถูกต้อง คำนำหน้า ชื่อ -สกุล วัน เดือน ปี เกิด วุฒิเดิมอีกครั้งตามประกาศของแต่ละคณะ

2.6) หากนักศึกษายื่นคำร้องขอสำเร็จการศึกษาแล้วแต่ไม่สำเร็จการศึกษาในภาคเรียนนั้นนักศึกษาต้องยื่นขอสำเร็จการศึกษาในภาคเรียนที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษาต่อไป

3.7.8.3 หลักฐานที่จะได้รับเมื่อสำเร็จการศึกษา

เมื่อนักศึกษาได้รับการอนุมัติผลการศึกษาคณะกรรมการวิชาการและสภาประจํามหาวิทยาลัยแล้ว จึงถือว่านักศึกษาผู้นั้นสำเร็จการศึกษา และมหาวิทยาลัยจะออกหลักฐานซึ่งแสดงว่าสำเร็จการศึกษา คือ

- 1) ใบรายงานผลการศึกษา (ฉบับภาษาไทย)
- 2) ใบรับรองคุณวุฒิ
- 3) อนุปริญญาบัตร หรือปริญญาบัตร

โดยมหาวิทยาลัยจะแจ้งกำหนดการรับหลักฐานดังกล่าวให้นักศึกษาทราบ ในวันปัจฉิมนิเทศนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในภาคเรียนนั้นๆ

ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลให้บริการออก

ใบรับรองและเอกสารทางการศึกษาแก่ผู้สำเร็จทางการศึกษาแล้ว ดังต่อไปนี้

ใบรับรองผลการศึกษา (ภาษาไทย / ภาษาอังกฤษ)

ใบแทนปริญญาบัตรหรือใบรับรองคุณวุฒิ (กรณี

หลักฐานสูญหาย)

3.7.8.4) ขั้นตอนในการขอใบรับรอง

1) ขอแบบคำร้องที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล และกรอกข้อมูลพร้อมระบุประเภทของใบรับรองที่ต้องการให้ถูกต้องชัดเจน ในกรณีขอใบรายงานผลการศึกษา (ภาษาไทย – ภาษาอังกฤษ) ต้องแนบรูปถ่ายดังต่อไปนี้

สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาให้ใช้รูปถ่ายสวมชุดนักศึกษาเครื่องแบบสถาบัน (กรณีเป็นข้าราชการให้แต่งชุดปกคิขาว) ขนาด 1 นิ้ว จำนวน 2 แผ่น

นักศึกษาที่จะสำเร็จระดับปริญญาตรีต้องส่งรูปที่สวมชุดครุยวิทยฐานะตามสาขาวิชา (กรณีเป็นข้าราชการให้แต่งชุดปกคิขาวสวมชุดครุยวิทยฐานะตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา) ขนาด 1 นิ้ว จำนวน 2 แผ่น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2) นำคำร้องที่กรอกข้อมูลแล้วไปชำระเงิน

ค่าธรรมเนียม ที่กองคลัง ฉบับละ 100 บาท

3) นำคำร้องที่ชำระเงินเรียบร้อยแล้วยื่นที่ฝ่าย

ทะเบียนและประมวลผล เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

4) นักศึกษาติดต่อขอรับใบรับรองได้ภายหลังจาก

ยื่นคำร้องแล้วภายใน 7 วัน

3.7.8 ที่ตั้ง งานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา ชั้น 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทรศัพท์ 0-4372-2117-8 ต่อ 304, 305, 307 หรือ 308 URL <http://reg.rmu.ac.th>

3.7.9 เวลาเปิดทำการ งานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม วันจันทร์ – อาทิตย์ เวลา 08.30 -16.30 น. เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อังคณา ศรีมุลศรี (2548, น. 81) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ระดับปกติและระบบพิเศษ ต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ระบบปกติ และระบบพิเศษ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวม และจำแนกตามเพศ ระบบการศึกษา และสาขาวิชา มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่า ดังนี้ ด้านเวลาให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล และด้านบุคลากร เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้ 1) นิสิตเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ เวลาการให้บริการและอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล 2) นิสิตระบบปกติและระบบพิเศษ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเวลาการให้บริการและอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูลและด้านบุคลากร 3) นิสิตกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า มี



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเวลา การให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล และด้านบุคลากร

สุทธิศรี ม่วงสวย (2550, น. 81) ได้ศึกษา การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริหาร ทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากและผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริหารทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล แบ่งเป็น 2 คุณลักษณะคือ คุณลักษณะของผู้ให้บริการ และคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน จำแนกตามชั้นปีการศึกษา และสาขาวิชา จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น จำนวน 968 คน พบว่าแตกต่างกัน

จริยา สุกกระโทก ขนิษฐา วิชัยดิษฐ์ และณัฐภณ สุเมธธิดม (2552, น. 79) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีวัตถุประสงค์คือศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลด้านการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะ จำนวนครั้งที่มาติดต่อมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ด้านการบริการ การดำเนินงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.5

บังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์ (2553, น. 88) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า การศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ บุคลากร การให้บริการความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวมบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่า นักศึกษามีเพศ และที่เรียนหลักสูตรระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการศึกษาไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกนักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่



วิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีต่อเนื่อง 2-3 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษาปริญญาตรี 4 ปี

วัลลภ สงวนศักดิ์ (2554, น. 87) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านพบว่า นักศึกษารับรู้คุณภาพการให้บริการทุกด้านในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา โดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้านจำแนกภูมิภาคเอเชีย อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทของบริการ ดังนี้ 2.1) จำแนกภูมิภาคเอเชีย พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2.2) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2.3) จำแนกตามอาชีพ จำแนกตามอายุ และจำแนกตามระดับการศึกษาไม่พบความแตกต่าง

ชมนาด ม่วงแก้ว (2555, น. 90) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน และพบว่า เพศ หลักสูตรการศึกษา และสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมีอัตราค่าไม่ตรีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

พัชรี ภูบุญอ้อม (2556, น. 86-87) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตาม เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทของการบริการ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ปี



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

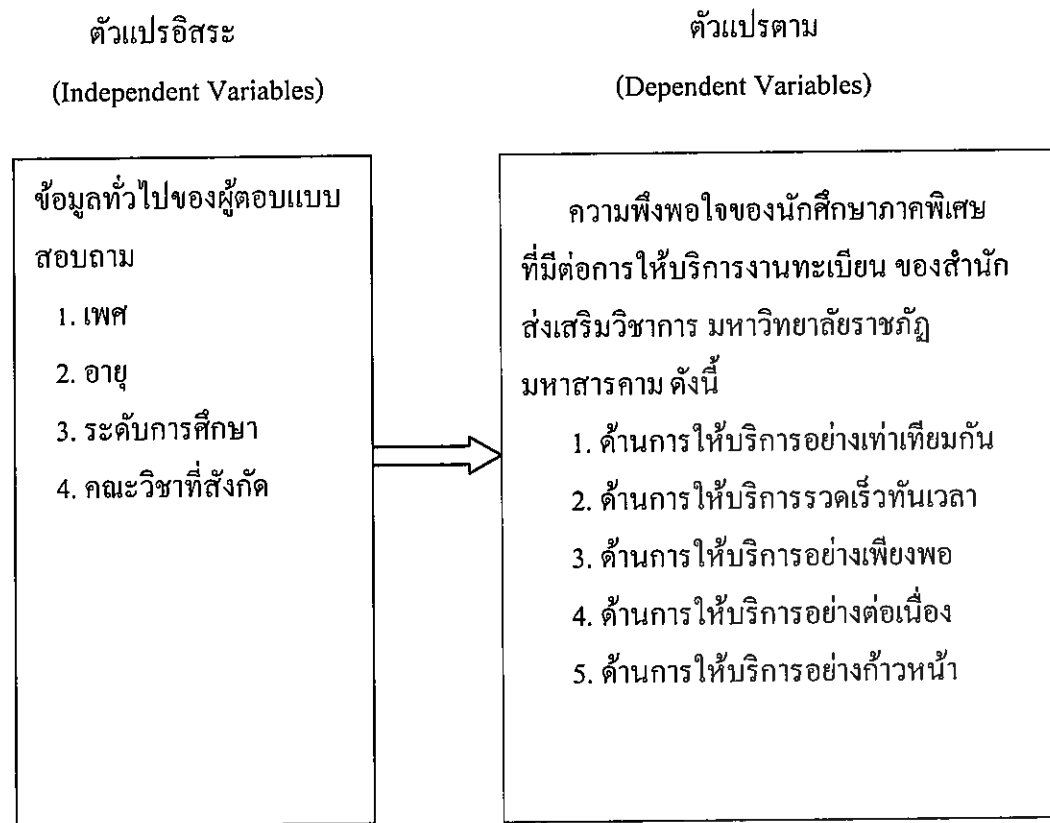
การศึกษา 2556 จำนวน 420 คน กำหนดของขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane. (1973, p. 727) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา 2) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามชั้นปีการศึกษา พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 2 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบ MIS โดยที่ชั้นศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 นอกจากนั้นเมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการคณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาศาสตร์การศึกษาศาสตร์มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เมื่อจำแนกตามประเภทของการบริการ พบว่า โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่นักศึกษาที่มารับบริการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่านักศึกษาที่มารับบริการประเภทอื่น

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัย ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัย ได้กำหนดกรอบแนวคิดตามแนวคิดของ Millet. (1954, p. 397) ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาพที่ 2.13 กรอบแนวคิดการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของ สำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ
- 3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3.1.1.1 ประชากร

ประชากรการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 735 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2559, น. 34)

3.1.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973, p. 727) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 259 คน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

| | | | |
|---------------|---|-----|---|
| เมื่อกำหนดให้ | n | คือ | จำนวนตัวอย่างในกลุ่มตัวอย่าง |
| | N | คือ | จำนวนประชากร |
| | e | คือ | ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดได้ไม่เกิน .05 |

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{735}{1 + (735 (.05))^2}$$
$$= 259.030 \text{ คน}$$



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากการคำนวณตามสูตร ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 259.030 คน เนื่องจากตัวเลขของการคำนวณเป็นเลขทศนิยม ผู้วิจัยจึงได้ทำการปัดเศษให้เป็นจำนวนเต็ม จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 259 คน และเนื่องจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีความแตกต่างกันในด้านที่อยู่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportion Stratified random Sampling) โดยคำนวณสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากสูตร

จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับ = จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละระดับ

3.1.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามลำดับ ดังนี้

1) สุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) คือ กำหนดให้นักศึกษาภาคพิเศษ จากทุกคณะ เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แล้วใช้วิธีหาสัดส่วนของนักศึกษาแต่ละคณะ

ตารางที่ 3.1

ชื่อคณะ ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

| ที่ | ชื่อคณะ | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
|-----|------------------------------|---------|---------------|
| 1 | ครุศาสตร์ | 223 | 70 |
| 2 | วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 41 | 17 |
| 3 | มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 138 | 45 |
| 4 | วิทยาการจัดการ | 67 | 23 |
| 5 | เทคโนโลยีสารสนเทศ | 33 | 16 |
| 6 | นิติศาสตร์ | 57 | 20 |
| 7 | รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ | 94 | 33 |
| 8 | วิศวกรรมศาสตร์ | 49 | 19 |
| 9 | บัณฑิตวิทยาลัย | 33 | 16 |
| | รวม | 735 | 259 |

หมายเหตุ. ปรับปรุงจาก ข้อมูลจำนวนนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2559. โดย สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2559, มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างที่ประชากรมีโอกาสได้รับเลือกเท่าๆกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551, น. 38) โดยมีบัญชีรายชื่อของประชากร และทำการจับสลาก จนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามต้องการ ซึ่งมีลำดับขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- 2.1) เขียนรายชื่อนักศึกษาแต่ละคณะ ลงในแผ่นกระดาษโดยใช้ 1 ชื่อ ต่อ 1 แผ่น แล้วม้วนสลากนำลงกล่องแล้วเขย่าให้คลุกกัน
- 2.2) จับขึ้นมาทีละแผ่น โดยนำแผ่นสลากมาจดบันทึกไว้ว่าเป็นใคร
- 2.3) ม้วนสลากแผ่นเดิมใส่ลงในกล่องเดิมแล้วจับสลากขึ้นมาใหม่ เพื่อที่จะให้โอกาสถูกเลือกทุกคนเท่ากัน
- 2.4) กรณีหยิบได้ชื่อเดิมก็ม้วนสลากนำไปใส่ลงในกล่องเดิมแล้วจับขึ้นมาใหม่อีกครั้ง ดำเนินการเช่นนี้เรื่อยไปจนได้กลุ่มตัวอย่างครบจำนวน

3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก เป็น ดังนี้ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และคณะวิชาที่สังกัดเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่าของ (Likert's Five Rating Scales) (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, น. 121) โดยมี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

- | | | |
|---|---------|-----------------------|
| 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจน้อยที่สุด |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.1.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

3.1.3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1.3.2 ร่างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด จำนวน 5 ด้าน

3.1.3.3 นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข ความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.1.3.4 นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ด้านเนื้อหา ด้านภาษา และด้านการวัดผลประเมินผล โดยการหาค่าความสอดคล้อง (Index of Item : Objective Congruence : IOC) โดยกำหนดค่า ดังนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

3.1.3.5 นำแบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตามสูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum X}{N}$$

| | | | |
|-------|----------|-----|---|
| เมื่อ | IOC | แทน | ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ |
| | $\sum X$ | แทน | ผลรวมของคะแนนความพึงพอใจจากผู้เชี่ยวชาญ |
| | N | แทน | จำนวนผู้เชี่ยวชาญ |

ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านดังนี้

1. ผศ.ดร. จักรกฤษณ์ จันทศิริ วุฒิการศึกษา ปริญญาโท วิศวกรรมไฟฟ้าและคอมพิวเตอร์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. นางสาวอนุกุล ภูวิเศษ วุฒิการศึกษา ค.บ. (ภาษาไทย), กศม. (การศึกษาศึกษา)
ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ โรงเรียนยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็น
ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3. นางสาวพัชณีย์ ไชยทองยศ วุฒิการศึกษา กศม. (การวิจัยการศึกษา)
ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ โรงเรียนยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการวัดผลและประเมินผล

3.1.3.5 หากคุณภาพเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไปทดลองใช้
กับนักศึกษาภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 40 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และทำ
การทดสอบหาค่า ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)
ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2554, น. 65)

3.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอน ดังนี้

3.1.4.1 ขอนหนังสือจากคณะกรรมการและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.4.2 ผู้วิจัยกำหนดให้มีผู้ช่วยผู้วิจัยจำนวน 2 คน ว่าที่ร้อยตรีหญิงสมฤทัย
दानชัย และนางสาวศิริวรรณ โสหะ ในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยทำความเข้าใจ
เกี่ยวกับวิธีเก็บรวบรวมแบบสอบถามกับผู้ช่วยผู้วิจัยก่อนดำเนินการ

3.1.4.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ตามขั้นตอน ดังนี้

3.1.5.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืน

3.1.5.2 นำแบบสอบถามลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

3.1.5.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ โดยกำหนดไว้ 5
ระดับตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert) (บุญชม ศรีสะอาด. 2554, น. 93)

3.1.5.4 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์
ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยกำหนดค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ของคะแนน แล้วนำมาแปล
ความหมายตามเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, น. 100)

| | | |
|-------------|---------|---------------------------|
| 4.51 – 5.00 | หมายถึง | ความพึงพอใจระดับมากที่สุด |
| 3.51 – 4.50 | หมายถึง | ความพึงพอใจระดับมาก |
| 2.51 – 3.50 | หมายถึง | ความพึงพอใจระดับปานกลาง |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

| | | |
|-------------|---------|----------------------------|
| 1.51 – 2.50 | หมายถึง | ความพึงพอใจระดับน้อย |
| 1.00 – 1.50 | หมายถึง | ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด |

3.1.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1.6.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ โดยใช้วิธีหาค่าความเชื่อมั่น จากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3.1.6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.1.6.3 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.1.6.4 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, น. 119) กรณีพบความแตกต่างใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

3.1.6.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ประกอบการพรรณนาความ (Content Analysis)

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.2.1 กลุ่มเป้าหมาย และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก หรือผู้รู้ (key informants) ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณทุกคน ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หรือผู้รู้ (key informants) จำนวน 9 คน ประกอบด้วย

3.2.1.1 ตัวแทนนักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน

3.2.1.2 ตัวแทนนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน

3.2.1.3 ตัวแทนนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 3 คน

โดยผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างระบบโดยนำรายชื่อของตัวแทนนักศึกษาแต่ละระดับลงในกล่องแล้วหยิบทีละรายชื่อ ได้รายชื่อใจจดใจจว้นทันทีไว้ เป็นการสุ่มแบบระบบ ดำเนินการวิธีนี้จนครบ 9 คน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ แนวทางการสัมภาษณ์ (Interview Guide) ประกอบด้วย 1) แบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งโครงสร้าง (Semi – structure Interview) 2) เครื่องบันทึกเสียง (Tape Recorder) และ 3) กล้องบันทึกภาพ (Camera)

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.2.3.1 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) คือ ตรวจสอบข้อมูลสามส่วนทำการวิเคราะห์ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ เครื่องบันทึกเสียง และภาพถ่าย แล้ววิเคราะห์เนื้อหาจัดเป็นหมวดหมู่ และแจกแจงความถี่ ของประเด็นสัมภาษณ์ ที่ตรงกัน หรือ โน้มเอียง ไปในแนวเดียวกัน

3.2.3.2 เรียบเรียงประเด็นสำคัญ จากการวิเคราะห์เป็นข้อมูล แล้วสรุปเพื่อรายงานเป็นผลการวิจัย และใช้ประกอบการอภิปรายผลต่อไป

3.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.3.1 ผู้วิจัยติดต่อประสานงาน และนัดหมายผู้รู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 9 คน เพื่อสัมภาษณ์ ใน วัน เวลา และสถานที่ที่ผู้รู้กำหนด

3.2.3.2 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยตนเอง ดำเนินการสัมภาษณ์ตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ และเพื่อให้การสัมภาษณ์ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ผู้วิจัยมีผู้ช่วยวิจัยสองคน คือ

1) ว่าที่ร้อยตรีหญิงสมฤทัย ด้านซ้าย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2) นางสาวศิริวรรณ โสทะ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.2.4 การสร้าง และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.2.4.1 นำคำถามความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน 1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3.2.4.2 นำร่างแบบสัมภาษณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3.2.4.3 เสนอผู้เชี่ยวชาญทั้งสามท่านจากการวิจัยเชิงปริมาณตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์

3.2.4.4 พิมพ์แบบสัมภาษณ์เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 4

ผลวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของ สำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการ อธิบายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปลความหมายมีดังนี้

| | | |
|-----------|-----|--|
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean) |
| S.D. | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| F | แทน | สถิติทดสอบนัยสำคัญความแปรปรวนของตัวแปรอิสระ 3 ตัว |
| t | แทน | สถิติทดสอบนัยสำคัญ ของตัวแปรอิสระ 2 ตัว |
| df | แทน | ระดับความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) |
| SS | แทน | ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares) |
| MS | แทน | ค่าเฉลี่ยผลรวมของความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares) |
| Sig | แทน | ระดับสำคัญทางสถิติ |
| * | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.2 ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ และคณะวิชาที่สังกัด

ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------|-----------|--------|
| 1. เพศ | | |
| 1.1 ชาย | 118 | 45.60 |
| 1.2 หญิง | 141 | 54.40 |
| รวม | 259 | 100.00 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|-----------|--------|
| 2. อายุ | | |
| 2.1 อายุ 19 -25 ปี | 86 | 33.20 |
| 2.2 อายุ 26-35 ปี | 89 | 34.36 |
| 2.3 อายุ 36 ขึ้นไป | 84 | 32.43 |
| รวม | 259 | 100.00 |
| 3. ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ | | |
| 3.1ปริญญาตรี | 86 | 33.20 |
| 3.2 ปริญญาโท | 141 | 54.40 |
| 3.3 ปริญญาเอก | 32 | 12.40 |
| รวม | 259 | 100.00 |
| 4. คณะวิชาที่สังกัด | | |
| 4.1 ครุศาสตร์ | 70 | 27.02 |
| 4.2 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 17 | 6.56 |
| 4.3 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 45 | 17.37 |
| 4.4 วิทยาการจัดการ | 23 | 8.88 |
| 4.5 เทคโนโลยีสารสนเทศ | 16 | 6.17 |
| 4.6 นิติศาสตร์ | 20 | 7.72 |
| 4.7 รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ | 33 | 12.74 |
| 4.8 วิศวกรรมศาสตร์ | 19 | 7.33 |
| 4.9 บัณฑิตวิทยาลัย | 16 | 6.17 |
| รวม | 259 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏ ดังนี้

1. จำแนกตามเพศพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 และ เป็นเพศชายจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6
2. จำแนกตามอายุพบว่าส่วนใหญ่ อายุ 19 -25 ปี จำนวน 86 คน (ร้อยละ 33.20) อายุ 26-35 ปี จำนวน 89 คน (ร้อยละ 34.36) อายุ 36 ขึ้นไป จำนวน 84 คน (ร้อยละ 32.43)
3. จำแนกตามระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ ปริญญาตรี จำนวน 86 คน (ร้อยละ 33.2) ปริญญาโท จำนวน 141 คน (ร้อยละ 54.4) ปริญญาเอก จำนวน 32 คน (ร้อยละ 12.4)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4. จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด พบว่าส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 27.02 รองลงมาสังกัด คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.56 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 17.37 สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.88 สังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.17 สังกัดคณะนิติศาสตร์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.72 สังกัดคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.74 สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 สังกัดคณะบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.17 และสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.56

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตารางที่ 4.2

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

| ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
|--------------------------------------|-----------|------|----------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 3.73 | 0.42 | มาก |
| 2. ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา | 3.48 | 0.41 | ปานกลาง |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.42 | 0.34 | ปานกลาง |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 3.36 | 0.58 | ปานกลาง |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | 3.56 | 0.44 | มาก |
| รวม | 3.51 | 0.43 | มาก |

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ การให้บริการเป็นอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.73$) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.56$) การให้บริการรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.48$) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.42$) และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.36$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของ
สำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.3

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริม
วิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวมและจำแนก
เป็นรายข้อ

| ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
|---|-----------|------|----------|
| 1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง | 4.12 | 0.76 | มาก |
| 2. การให้บริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน | 3.94 | 0.72 | มาก |
| 3. การให้บริการมีความยุติธรรมกับนักศึกษา ทุกคน | 3.61 | 0.68 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ นักศึกษาทุกคน | 3.58 | 0.73 | มาก |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจกับนักศึกษา ทุกคน | 3.59 | 0.66 | มาก |
| 6. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพเรียบร้อยกับนักศึกษาทุก คนในการให้บริการ | 3.57 | 0.78 | มาก |
| รวม | 3.73 | 0.42 | มาก |

จากตารางที่ 4.3 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงาน
ทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเท่า
เทียมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก 6 ข้อ
เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง ($\bar{X}= 4.12$)
รองลงมา การให้บริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.94$) การให้บริการมีความยุติธรรมกับ
นักศึกษา ทุกคน ($\bar{X}=3.61$) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการนักศึกษาทุกคน ($\bar{X}=3.58$)
เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความกับนักศึกษาทุกคน ($\bar{X}=3.59$)และ เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ
เรียบร้อยกับนักศึกษาทุกคนในการให้บริการ ($\bar{X}=3.57$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.4

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

| ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
|---|-----------|------|----------|
| 1. หน่วยงานมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน | 3.54 | 0.67 | มาก |
| 2. หน่วยงานการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการไว้ทุกงาน | 3.50 | 0.75 | ปานกลาง |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามเวลาที่กำหนดไว้ | 3.44 | 0.83 | ปานกลาง |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 3.29 | 0.84 | น้อย |
| 5. เจ้าหน้าที่ชี้แจงเหตุผล กรณีให้บริการไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด | 3.57 | 0.73 | มาก |
| 6. การให้บริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด | 3.54 | 0.65 | มาก |
| รวม | 3.48 | 0.41 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.4 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ เจ้าหน้าที่ชี้แจงเหตุผล กรณีให้บริการไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.57$) รองลงมา หน่วยงานมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.54$) การให้บริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.54$) หน่วยงานการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการไว้ทุกงาน ($\bar{X} = 3.50$) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.44$) และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.29$)



ราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.5

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

| ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
|--|-----------|------|----------|
| 1. หน่วยงานมีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ | 3.38 | 0.61 | ปานกลาง |
| 2. หน่วยงานจัด วัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.52 | 0.64 | ปานกลาง |
| 3. หน่วยงานจัดเอกสารชี้แจงการให้บริการ อย่างเพียงพอ | 3.52 | 0.69 | ปานกลาง |
| 4. หน่วยงานจัด เก้าอี้ อย่างเพียงพอในการนั่งรอการให้บริการ | 3.52 | 0.59 | ปานกลาง |
| 5. หน่วยงานจัดเอกสารการประชาสัมพันธ์ไว้อย่างเพียงพอ | 3.49 | 0.63 | ปานกลาง |
| 6. หน่วยงานมีช่องทางให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.13 | 0.74 | ปานกลาง |
| รวม | 3.42 | 0.34 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.5 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ หน่วยงานจัด วัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.52$) รองลงมา หน่วยงานจัดเอกสารชี้แจงการให้บริการ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.52$) หน่วยงานจัด เก้าอี้ อย่างเพียงพอในการนั่งรอการให้บริการ ($\bar{X} = 3.52$) หน่วยงานจัดเอกสารการประชาสัมพันธ์ไว้อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.49$) หน่วยงานมีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.38$) และหน่วยงานมีช่องทางให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.13$)



ราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.6

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

| ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
|---|-----------|------|----------|
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ | 3.31 | 0.70 | ปานกลาง |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 3.46 | 0.68 | ปานกลาง |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงเวลาหยุดพักกลางวัน | 3.36 | 0.73 | ปานกลาง |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการจนเสร็จในขั้นตอนเดียวจนแล้วเสร็จ | 3.33 | 0.84 | ปานกลาง |
| รวม | 3.48 | 0.41 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.6 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก 6 ข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.46$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงเวลาหยุดพักกลางวัน ($\bar{X} = 3.36$) เจ้าหน้าที่ให้บริการจนเสร็จในขั้นตอนเดียวจนแล้วเสร็จ ($\bar{X} = 3.33$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.31$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.7

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

| ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
|---|-----------|------|----------|
| 1. หน่วยงานมีป้ายแสดงวิสัยทัศน์ชัดเจน | 3.47 | 0.68 | ปานกลาง |
| 2. หน่วยงานมีเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ | 3.54 | 0.74 | มาก |
| 3. หน่วยงานให้บริการเครื่องมือสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต | 3.59 | 0.72 | มาก |
| 4. หน่วยงานให้บริการอย่างเป็นระบบ | 3.47 | 0.68 | ปานกลาง |
| 5. หน่วยงานให้บริการตรวจสอบข้อมูลได้อย่างชัดเจน | 3.59 | 0.63 | มาก |
| 6. เครื่องมือและอุปกรณ์การให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้ | 3.64 | 0.68 | มาก |
| 7. เครื่องมือและอุปกรณ์การให้บริการมีความทันสมัย | 3.63 | 0.76 | มาก |
| รวม | 3.56 | 0.44 | มาก |

จากตารางที่ 4.7 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก 5 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์การให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้ ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมา เครื่องมือและอุปกรณ์การให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.63$) หน่วยงานให้บริการเครื่องมือสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.59$) หน่วยงานให้บริการตรวจสอบข้อมูลได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.59$) หน่วยงานมีป้ายแสดงวิสัยทัศน์ชัดเจน ($\bar{X} = 3.47$) และ หน่วยงานให้บริการอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 3.47$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.8

ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมจำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด

| คณะวิชาที่สังกัด | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
|---------------------------------|-----------|------|----------|
| 1. ครุศาสตร์ | 3.47 | 0.16 | ปานกลาง |
| 2. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 3.44 | 0.18 | ปานกลาง |
| 3. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 3.56 | 0.33 | มาก |
| 4. วิทยาการจัดการ | 3.32 | 0.30 | ปานกลาง |
| 5. เทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.51 | 0.17 | มาก |
| 6. นิติศาสตร์ | 3.54 | 0.27 | มาก |
| 7. รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ | 3.55 | 0.20 | มาก |
| 8. วิศวกรรมศาสตร์ | 3.55 | 0.33 | มาก |
| 9. บัณฑิตวิทยาลัย | 3.89 | 0.34 | มาก |
| รวม | 3.53 | 0.25 | มาก |

จากตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) โดยจำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 5 อันดับ คือ บัณฑิตวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมาคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.56$) คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ($\bar{X} = 3.55$) คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.55$) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.51$) และคณะวิชาที่สังกัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือคณะวิทยาการจัดการ ($\bar{X} = 3.32$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.9

ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

| คณะวิชาที่สังกัด | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
|---------------------------------|-----------|------|----------|
| 1. ครุศาสตร์ | 3.69 | 0.34 | มาก |
| 2. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 3.56 | 0.25 | มาก |
| 3. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 3.80 | 0.50 | มาก |
| 4. วิทยาการจัดการ | 3.50 | 0.34 | มาก |
| 5. เทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.80 | 0.39 | มาก |
| 6. นิติศาสตร์ | 3.81 | 0.44 | มาก |
| 7. รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ | 3.78 | 0.40 | มาก |
| 8. วิศวกรรมศาสตร์ | 3.67 | 0.54 | มาก |
| 9. บัณฑิตวิทยาลัย | 4.03 | 0.44 | มาก |
| รวม | 3.73 | 0.42 | มาก |

จากตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 5 อันดับ ได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัย ($\bar{X}=4.03$) รองลงมา คณะนิติศาสตร์ ($\bar{X}=3.81$) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ($\bar{X}=3.80$) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=3.80$) คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ($\bar{X}=3.78$) และคณะวิชาที่สังกัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ วิทยาการจัดการ ($\bar{X}=3.50$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.10

ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว

| คณะวิชาที่สังกัด | \bar{X} | S.D. | การแปลความ |
|---------------------------------|-----------|------|------------|
| 1. ครุศาสตร์ | 3.46 | 0.38 | ปานกลาง |
| 2. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 3.47 | 0.26 | ปานกลาง |
| 3. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 3.45 | 0.47 | ปานกลาง |
| 4. วิทยาการจัดการ | 3.06 | 0.43 | ปานกลาง |
| 5. เทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.49 | 0.33 | ปานกลาง |
| 6. นิติศาสตร์ | 3.57 | 0.39 | มาก |
| 7. รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ | 3.54 | 0.33 | มาก |
| 8. วิศวกรรมศาสตร์ | 3.58 | 0.40 | มาก |
| 9. บัณฑิตวิทยาลัย | 3.84 | 0.30 | มาก |
| รวม | 3.48 | 0.41 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 5 อันดับ ได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.58$) คณะนิติศาสตร์ ($\bar{X} = 3.57$) คณะ รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ($\bar{X} = 3.54$) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.47$) และคณะวิชาที่สังกัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ วิทยาการจัดการ ($\bar{X} = 3.06$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.11

ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

| คณะวิชาที่สังกัด | \bar{X} | S.D. | การแปลความ |
|---------------------------------|-----------|------|------------|
| 1. ครุศาสตร์ | 3.38 | 0.24 | ปานกลาง |
| 2. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 3.42 | 0.22 | ปานกลาง |
| 3. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 3.44 | 0.36 | ปานกลาง |
| 4. วิทยาการจัดการ | 3.23 | 0.23 | ปานกลาง |
| 5. เทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.38 | 0.29 | ปานกลาง |
| 6. นิติศาสตร์ | 3.37 | 0.34 | ปานกลาง |
| 7. รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ | 3.46 | 0.33 | ปานกลาง |
| 8. วิศวกรรมศาสตร์ | 3.42 | 0.38 | ปานกลาง |
| 9. บัณฑิตวิทยาลัย | 3.85 | 0.47 | มาก |
| รวม | 3.42 | 0.34 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอจำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.42$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 5 อันดับ ได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัย ($\bar{X}=3.85$) รองลงมาคือ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ($\bar{X}=3.46$) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ($\bar{X}=3.44$) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ($\bar{X}=3.42$) คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X}=3.42$) และคณะวิชาที่สังกัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ คณะวิทยาการจัดการ ($\bar{X}=3.23$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.12

ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

| คณะวิชาที่สังกัด | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
|---------------------------------|-----------|------|----------|
| 1. ครุศาสตร์ | 3.36 | 0.42 | ปานกลาง |
| 2. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 3.39 | 0.46 | ปานกลาง |
| 3. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 3.47 | 0.72 | ปานกลาง |
| 4. วิทยาการจัดการ | 2.89 | 0.73 | น้อย |
| 5. เทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.28 | 0.46 | ปานกลาง |
| 6. นิติศาสตร์ | 3.22 | 0.40 | ปานกลาง |
| 7. รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ | 3.49 | 0.57 | ปานกลาง |
| 8. วิศวกรรมศาสตร์ | 3.30 | 0.45 | ปานกลาง |
| 9. บัณฑิตวิทยาลัย | 3.79 | 0.59 | มาก |
| รวม | 3.36 | 0.58 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องจำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.36$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 5 อันดับ คือ บัณฑิตวิทยาลัย ($\bar{X}=3.79$) รองลงมาคือ คณะ รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ($\bar{X}=3.49$) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ($\bar{X}=3.47$) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ($\bar{X}=3.39$) คณะครุศาสตร์ ($\bar{X}=3.36$) และคณะวิชาที่สังกัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ วิทยาการจัดการ ($\bar{X}=2.89$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.13

ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

| ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า คณะวิชาที่สังกัด | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
|---|-----------|------|----------|
| 1. ครุศาสตร์ | 3.43 | 0.35 | ปานกลาง |
| 2. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 3.37 | 0.38 | ปานกลาง |
| 3. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 3.62 | 0.52 | มาก |
| 4. วิทยาการจัดการ | 3.72 | 0.55 | มาก |
| 5. เทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.54 | 0.28 | มาก |
| 6. นิติศาสตร์ | 3.60 | 0.40 | มาก |
| 7. รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ | 3.47 | 0.35 | ปานกลาง |
| 8. วิศวกรรมศาสตร์ | 3.66 | 0.45 | มาก |
| 9. บัณฑิตวิทยาลัย | 3.89 | 0.49 | มาก |
| รวม | 3.56 | 0.44 | มาก |

จากตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 5 อันดับ คือ บัณฑิตวิทยาลัย ($\bar{X}=3.89$) รองลงมาคือ คณะวิทยาการจัดการ ($\bar{X}=3.72$) คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X}=3.66$) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ($\bar{X}=3.62$) คณะนิติศาสตร์ ($\bar{X}=3.60$) และคณะวิชาที่สังกัดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ($\bar{X}=3.37$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ และคณะวิชาที่สังกัด

ตารางที่ 4.14

ระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน จำแนกโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

| ความพึงพอใจของนักศึกษา ภาคพิเศษ ที่มีต่อการ ให้บริการงานทะเบียน | เพศ | | | | | |
|---|-----------|------|-----------|------|----------|---------|
| | ชาย | | หญิง | | การแปลผล | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ด้านการให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน | 3.71 | 0.44 | มาก | 3.75 | 0.40 | มาก |
| 2. ด้านการให้บริการอย่าง รวดเร็ว | 3.43 | 0.44 | ปานกลาง | 3.52 | 0.38 | มาก |
| 3. ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ | 3.37 | 0.35 | ปานกลาง | 3.47 | 0.32 | ปานกลาง |
| 4. ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง | 3.33 | 0.60 | ปานกลาง | 3.39 | 0.55 | ปานกลาง |
| 5. ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า | 3.59 | 0.46 | มาก | 3.53 | 0.42 | มาก |
| รวม | 3.50 | 0.29 | ปานกลาง | 3.54 | 0.25 | มาก |

จากตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน ปรากฏดังนี้

1. เพศชาย พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.50$) เมื่อจำแนกรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.71$) ด้านการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.59$) คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.43$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.37$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.33$)

2. เพศหญิง ต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.75$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.53$) และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.52$) และพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 ด้านคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.47$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.39$)

ตารางที่ 4.15

การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามเพศโดยรวม และรายด้าน

| ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน | เพศ | | t | Sig. | | |
|--|-----------|------|------|------|-----------|-------|
| | ชาย | | | | หญิง | |
| | \bar{X} | S.D. | | | \bar{X} | S.D. |
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 3.71 | 0.44 | 3.75 | 0.40 | -0.866 | .387 |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว | 3.43 | 0.44 | 3.52 | 0.38 | -1.704 | .090 |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.37 | 0.35 | 3.47 | 0.32 | -2.422 | .016* |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 3.33 | 0.60 | 3.39 | 0.55 | -0.739 | .429 |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | 3.59 | 0.46 | 3.53 | 0.42 | 1.093 | .276 |
| รวม | 3.50 | 0.29 | 3.54 | 0.25 | -1.229 | .220 |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 1 ด้าน คือ ด้านด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.16

ระดับความคิดเห็น ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีอายุแตกต่างกัน จำแนกโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

| ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน | อายุ | | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------------|------|----------------------|
| | 19 -25 ปี | 26 -35 ปี | 36 ปีขึ้นไป | ระดับความ พึงพอใจ | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ |
| 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | \bar{X} 3.78 | \bar{X} 3.66 | \bar{X} 3.75 | มาก | 0.41 | มาก |
| 2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว | 3.49 | 3.47 | 3.47 | ปานกลาง | 0.43 | ปานกลาง |
| 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.46 | 3.41 | 3.40 | ปานกลาง | 0.34 | ปานกลาง |
| 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 3.39 | 3.31 | 3.38 | ปานกลาง | 0.57 | ปานกลาง |
| 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า | 3.57 | 3.55 | 3.55 | มาก | 0.47 | มาก |
| รวม | 3.55 | 3.49 | 3.52 | มาก | 0.27 | ปานกลาง |



จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน ปรากฏดังนี้

1. อายุ 19 -25 ปี พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อจำแนกรายด้าน อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.78$) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.57$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.49$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.46$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.39$)

2. อายุ 26 - 35 ปี พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.66$) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.55$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.47$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.41$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.31$)

3. อายุ 36 ปีขึ้นไป พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.55$) คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.47$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.40$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.38$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.17

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

| ความพึงพอใจ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | sig. |
|--------------------------------------|------------------|-----------|-----|--------|-------|------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | ระหว่างกลุ่ม | 21.791 | 2 | 10.895 | 1.675 | .189 |
| | ภายในกลุ่ม | 1665.004 | 256 | 6.504 | | |
| | รวม | 1686.795 | 258 | | | |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว | ระหว่างกลุ่ม | 0.718 | 2 | 0.359 | 0.057 | .944 |
| | ภายในกลุ่ม | 1598.572 | 256 | 6.244 | | |
| | รวม | 1599.290 | 258 | | | |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | ระหว่างกลุ่ม | 5.472 | 2 | 2.736 | 0.644 | .526 |
| | ภายในกลุ่ม | 1088.466 | 256 | 4.252 | | |
| | รวม | 1093.938 | 258 | | | |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | ระหว่างกลุ่ม | 5.868 | 2 | 2.934 | 0.543 | .582 |
| | ภายในกลุ่ม | 1384.371 | 256 | 5.408 | | |
| | รวม | 1390.239 | 258 | | | |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | ระหว่างกลุ่ม | 0.572 | 2 | 0.286 | 0.030 | .971 |
| | ภายในกลุ่ม | 2473.884 | 256 | 9.664 | | |
| | รวม | 2474.456 | 258 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 97.350 | 2 | 48.675 | 0.756 | .471 |
| | ภายในกลุ่ม | 16486.210 | 256 | 64.399 | | |
| | รวม | 16583.560 | 258 | | | |

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามอายุ โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.18

ระดับความคิดเห็น ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่ต้องการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
จันทรเกษมระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

| ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษพิเศษที่มีต่อการ ให้บริการงานทะเบียน | ระดับการศึกษา | | | | | | | | |
|---|------------------------|------|---------|-----------------------|------|---------|------------------------|------|---------|
| | ปริญญาตรี \bar{X} | S.D. | พึงพอใจ | ปริญญาโท \bar{X} | S.D. | พึงพอใจ | ปริญญาเอก \bar{X} | S.D. | พึงพอใจ |
| 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 3.77 | 0.42 | มาก | 3.67 | 0.40 | มาก | 3.88 | 0.48 | มาก |
| 2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว | 3.49 | 0.37 | ปานกลาง | 3.42 | 0.42 | ปานกลาง | 3.69 | 0.38 | มาก |
| 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.46 | 0.34 | ปานกลาง | 3.38 | 0.31 | ปานกลาง | 3.51 | 0.41 | มาก |
| 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 3.39 | 0.61 | ปานกลาง | 3.33 | 0.56 | ปานกลาง | 3.42 | 0.58 | ปานกลาง |
| 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า | 3.57 | 0.42 | มาก | 3.50 | 0.44 | มาก | 3.75 | 0.40 | มาก |
| รวม | 3.55 | 0.25 | มาก | 3.47 | 0.25 | ปานกลาง | 3.67 | 0.34 | มาก |



จากตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

1. ระดับการศึกษา ปริญญาตรี พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อจำแนกรายด้าน อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.77$) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.57$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.49$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.46$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.39$)

2. ระดับการศึกษา ปริญญาโท พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.4$) เมื่อจำแนกรายด้าน อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.50$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.42$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.38$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.33$)

3. ระดับการศึกษา ปริญญาเอก พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.75$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.69$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.51$) และ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.42$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.19

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน โดยรวม และรายด้าน

| ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | sig. |
|--------------------------------------|------------------|-----------|-----|---------|-------|-------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | ระหว่างกลุ่ม | 46.804 | 2 | 23.402 | 3.653 | .027* |
| | ภายในกลุ่ม | 1639.991 | 256 | 6.406 | | |
| | รวม | 1686.795 | 258 | | | |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว | ระหว่างกลุ่ม | 73.298 | 2 | 36.649 | 6.148 | .002* |
| | ภายในกลุ่ม | 1525.992 | 256 | 5.961 | | |
| | รวม | 1599.290 | 258 | | | |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | ระหว่างกลุ่ม | 22.928 | 2 | 11.464 | 2.740 | .066 |
| | ภายในกลุ่ม | 1071.010 | 256 | 4.184 | | |
| | รวม | 1093.938 | 258 | | | |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | ระหว่างกลุ่ม | 4.950 | 2 | 2.475 | 0.457 | .633 |
| | ภายในกลุ่ม | 1385.290 | 256 | 5.411 | | |
| | รวม | 1390.239 | 258 | | | |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | ระหว่างกลุ่ม | 84.660 | 2 | 42.330 | 4.534 | .012* |
| | ภายในกลุ่ม | 2389.795 | 256 | 9.335 | | |
| | รวม | 2474.456 | 258 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 967.051 | 2 | 483.526 | 7.926 | .000 |
| | ภายในกลุ่ม | 15616.509 | 256 | 61.002 | | |
| | รวม | 16583.560 | 258 | | | |

จากตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกัน จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จึงดำเนินการเปรียบเทียบรายคู่ ตามวิธีการของ Scheffe ดังปรากฏ ตามตารางที่ 20-22



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.20

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการเท่าเทียมกัน

| ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน | จำแนกตามระดับการศึกษา | | |
|--|-----------------------|----------|-----------|
| | ปริญญาตรี | ปริญญาโท | ปริญญาเอก |
| \bar{X} | 3.77 | 3.67 | 3.88 |
| ปริญญาตรี | 3.77 | .262 | .440 |
| ปริญญาโท | 3.67 | | .045* |
| ปริญญาเอก | 3.88 | | |

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโท แตกต่างกับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาเอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว

| ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน | จำแนกตามระดับการศึกษา | | |
|--|-----------------------|----------|-----------|
| | ปริญญาตรี | ปริญญาโท | ปริญญาเอก |
| \bar{X} | 3.49 | 3.42 | 3.69 |
| ปริญญาตรี | 3.49 | .402 | .060 |
| ปริญญาโท | 3.42 | | .003* |
| ปริญญาเอก | 3.69 | | |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทแตกต่างกับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาเอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.22

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

| ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน | จำแนกระดับการศึกษา | | |
|--|--------------------|----------|-----------|
| | ปริญญาตรี | ปริญญาโท | ปริญญาเอก |
| \bar{X} | 3.57 | 3.50 | 3.75 |
| ปริญญาตรี | 3.57 | .013* | .045 |
| ปริญญาโท | 3.50 | | .003* |
| ปริญญาเอก | 3.75 | | |

จากตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทแตกต่างกับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาเอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.23

ระดับความคิดเห็น ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวนที่มีคณะวิชาที่สังกัด โดยรวมและรายด้าน

| ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ พิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน | คณะวิชาที่สังกัด | | | | | | | | | |
|--|------------------|------|-----------|------|-------------------------|---------|-----------|------|---------------------------|---------|
| | ครูศาสตร์ | | การแปลผล | | วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | | การแปลผล | | มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. |
| 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 3.69 | 0.34 | มาก | 3.56 | 0.25 | มาก | 3.80 | 0.50 | มาก | มาก |
| 2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว | 3.46 | 0.38 | ปานกลาง | 3.47 | 0.26 | ปานกลาง | 3.45 | 0.47 | ปานกลาง | ปานกลาง |
| 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.38 | 0.24 | ปานกลาง | 3.42 | 0.22 | ปานกลาง | 3.44 | 0.36 | ปานกลาง | ปานกลาง |
| 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 3.36 | 0.42 | ปานกลาง | 3.39 | 0.46 | ปานกลาง | 3.47 | 0.72 | ปานกลาง | ปานกลาง |
| 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า | 3.43 | 0.35 | ปานกลาง | 3.37 | 0.38 | ปานกลาง | 3.62 | 0.43 | มาก | มาก |
| รวม | 3.47 | 0.16 | ปานกลาง | 3.44 | 0.18 | ปานกลาง | 3.56 | 0.33 | มาก | มาก |

(ต่อ)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ระดับความคิดเห็น ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวนที่มีคณะวิชาที่สังกัด โดยรวมและรายด้าน

| ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ พิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงาน ทะเบียน | คณะวิชาที่สังกัด | | | | | | | | |
|--|----------------------------|----------|-------------------------------|------------------------|------------------------|----------|------|------|---------|
| | วิทยาการจัดการ การแปลผล | การแปลผล | เทคโนโลยีสารสนเทศ การแปลผล | นิติศาสตร์ การแปลผล | นิติศาสตร์ การแปลผล | การแปลผล | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | | |
| 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 3.50 | 0.34 | ปานกลาง | 3.80 | 0.39 | มาก | 3.81 | 0.44 | มาก |
| 2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว | 3.06 | 0.43 | ปานกลาง | 3.49 | 0.33 | ปานกลาง | 3.57 | 0.39 | มาก |
| 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.23 | 0.32 | ปานกลาง | 3.38 | 0.29 | ปานกลาง | 3.37 | 0.34 | ปานกลาง |
| 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 2.88 | 0.73 | ปานกลาง | 3.28 | 0.46 | ปานกลาง | 3.22 | 0.40 | ปานกลาง |
| 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า | 3.72 | 0.55 | มาก | 3.54 | 0.28 | มาก | 3.60 | 0.40 | มาก |
| รวม | 3.32 | 0.30 | ปานกลาง | 3.51 | 0.17 | มาก | 3.54 | 0.27 | มาก |

(ต่อ)



ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ระดับความคิดเห็น ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกที่มีคณะวิชาที่สังกัด โดยรวมและรายด้าน

| ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน | คณะวิชาที่สังกัด | | | | | |
|---|----------------------------------|----------|----------------|----------|----------------|----------|
| | รัฐศาสตร์และรัฐ ประศาสนศาสตร์ | การแปลผล | วิศวกรรมศาสตร์ | การแปลผล | บัณฑิตวิทยาลัย | การแปลผล |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. |
| 1.การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 3.78 | 0.40 | 3.67 | 0.54 | 4.03 | 0.44 |
| 2.การให้บริการอย่างรวดเร็ว | 3.33 | 0.33 | 3.58 | 0.40 | 3.84 | 0.30 |
| 3.การให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.46 | 0.33 | 3.42 | 0.38 | 3.85 | 0.47 |
| 4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 3.49 | 0.57 | 3.30 | 0.45 | 3.79 | 0.59 |
| 5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า | 3.47 | 0.35 | 3.66 | 0.45 | 3.89 | 0.49 |
| รวม | 3.55 | 0.20 | 3.55 | 0.33 | 3.89 | 0.34 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 4.23 ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกที่มีคณะวิชาที่สังกัด โดยรวมและรายด้าน ปรากฏ ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา คณะครุศาสตร์ต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.47$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.69$) และพบว่าคือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.46$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.43$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.38$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.36$)

2. ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.44$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.56$) และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.47$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.42$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.39$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.37$)

3. ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.80$) รองลงมาด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.62$) คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.47$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.45$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.44$)

4. ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.32$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.72$) รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.50$)



ราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.23$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.06$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.88$)

5. ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน ระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมาด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.54$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.49$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.38$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.28$)

6. ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา คณะนิติศาสตร์ต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมาด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.60$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.57$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.37$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.22$)

7. ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 1 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.78$) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.49$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.47$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.46$) และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.33$)

8. ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.66$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.58$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.42$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.30$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

9. ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา คณะบัณฑิตวิทยาลัยต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.89$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.85$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.84$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.79$)

ตารางที่ 4.24

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกที่มีคณะวิชาที่สังกัด โดยรวมทุกด้าน

| ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | sig. |
|--------------------------------------|------------------|-----------|-----|---------|-------|-------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | ระหว่างกลุ่ม | 135.704 | 8 | 16.963 | 2.734 | .007* |
| | ภายในกลุ่ม | 1551.091 | 250 | 6.204 | | |
| | รวม | 1685.795 | 258 | | | |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว | ระหว่างกลุ่ม | 240.203 | 8 | 30.025 | 5.523 | .000* |
| | ภายในกลุ่ม | 1359.086 | 250 | 5.436 | | |
| | รวม | 1599.290 | 258 | | | |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | ระหว่างกลุ่ม | 142.873 | 8 | 17.859 | 4.695 | .000* |
| | ภายในกลุ่ม | 951.065 | 250 | 3.804 | | |
| | รวม | 1093.938 | 258 | | | |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | ระหว่างกลุ่ม | 160.552 | 8 | 20.069 | 4.080 | .000* |
| | ภายในกลุ่ม | 1229.688 | 250 | 4.919 | | |
| | รวม | 1390.239 | 258 | | | |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | ระหว่างกลุ่ม | 229.498 | 8 | 28.687 | 3.195 | .002* |
| | ภายในกลุ่ม | 2244.957 | 250 | 8.980 | | |
| | รวม | 2474.456 | 258 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 2888.280 | 8 | 361.035 | 6.591 | .000 |
| | ภายในกลุ่ม | 13695.279 | 250 | 54.781 | | |
| | รวม | 16583.560 | 258 | | | |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน โดยรวมแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จึงดำเนินการเปรียบเทียบรายคู่ ตามวิธีการของ Scheffe ดังปรากฏ ตามตารางที่ 25-29



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.25

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่ต้องการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เนื่องจากมีคณะวิชาที่สังกัดถึง 9 คณะ ผู้วิจัย จึงกำหนดตัวเลขเพื่อความสะดวกในการลงไว้ให้แทนตาราง

| ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่ต้องการให้บริการงานทะเบียน | จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด | | | | | | | | |
|--|--------------------------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) | 6) | 7) | 8) | 9) |
| \bar{X} | 3.69 | 3.56 | 3.80 | 3.50 | 3.80 | 3.81 | 3.78 | 3.67 | 4.03 |
| 1. ครูศาสตร์ | 3.69 | .996 | .982 | .901 | .999 | .632 | .997 | 1.000 | .378 |
| 2. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 3.56 | | .860 | 1.000 | .956 | .914 | .925 | 1.000 | .255 |
| 3. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 3.80 | | | .460 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | .996 | .894 |
| 4. วิทยาการจัดการ | 3.50 | | | | .782 | .654 | .626 | .988 | .030* |
| 5. เทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.80 | | | | | 1.000 | 1.000 | .999 | .964 |
| 6. นิติศาสตร์ | 3.81 | | | | | | 1.000 | .997 | .967 |
| 7. รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ | 3.78 | | | | | | | .999 | .881 |
| 8. วิศวกรรมศาสตร์ | 3.67 | | | | | | | | .605 |
| 9. บัณฑิตวิทยาลัย | 4.03 | | | | | | | | |



จากตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีแตกต่างกัน กับการความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาระดับอื่นๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.26

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีคณะวิชาที่สังกัดถึง 9 คณะ ผู้วิจัย จึงกำหนดตัวเลขเพื่อความสะดวกในการลงใบใช้แทนตาราง

| ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน | จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด | | | | | | | | |
|--|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) | 6) | 7) | 8) | 9) |
| \bar{X} | 3.46 | 3.47 | 3.45 | 3.06 | 3.49 | 3.57 | 3.33 | 3.58 | 3.84 |
| 1. ครุศาสตร์ | 3.46 | 1.000 | 1.000 | .023* | 1.000 | .996 | .998 | .992 | .140 |
| 2. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 3.47 | | 1.000 | .229 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | .999 | .476 |
| 3. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 3.45 | | | .063 | 1.000 | .994 | .997 | .990 | .157 |
| 4. วิทยาการจัดการ | 3.06 | | | | .194 | .021* | .010* | .019* | .000* |
| 5. เทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.49 | | | | | 1.000 | 1.000 | 1.000 | .576 |
| 6. นิติศาสตร์ | 3.57 | | | | | | 1.000 | 1.000 | .832 |
| 7. รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ | 3.33 | | | | | | | 1.000 | .609 |
| 8. วิศวกรรมศาสตร์ | 3.58 | | | | | | | | .876 |
| 9. บัณฑิตวิทยาลัย | 3.84 | | | | | | | | |



จากตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะสังคมศึกษามหาสารคามแตกต่างกับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะสังคมศึกษาศาสตร์ นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ และนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาคณะสังคมศึกษาไม่แตกต่างกับนักศึกษาคณะสังคมศึกษาที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.27

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เนื่องจากมีคณะวิชาที่สังกัดถึง 9 คณะ ผู้วิจัย จึงกำหนดตัวเลขเพื่อความสะดวกในการลงไปได้แทนตาราง

| ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน | จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด | | | | | | | | |
|---|--------------------------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) | 6) | 7) | 8) | 9) |
| \bar{X} | 3.38 | 3.42 | 3.44 | 3.06 | 3.49 | 3.57 | 3.46 | 3.42 | 3.85 |
| 1. คุรุศาสตร์ | 3.38 | 1.000 | .999 | .887 | 1.000 | 1.000 | .998 | 1.000 | .001* |
| 2. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 3.42 | | 1.000 | .928 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | .073 |
| 3. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 3.44 | | | .639 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | .019* |
| 4. วิทยาการจัดการ | 3.06 | | | | .983 | .984 | .621 | .916 | .000* |
| 5. เทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.49 | | | | | 1.000 | 1.000 | 1.000 | .038* |
| 6. นิติศาสตร์ | 3.57 | | | | | | .999 | 1.000 | .016* |
| 7. รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ | 3.46 | | | | | | | 1.000 | .049* |
| 8. วิศวกรรมศาสตร์ | 3.42 | | | | | | | | .056 |
| 9. บัณฑิตวิทยาลัย | 3.85 | | | | | | | | |



จากตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะสังคมศึกษาศาสตร์แตกต่างกับกับความพึงพอใจของนักศึกษาสังกักตัญญูวิทยาลัย นักศึกษาคณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ระดับบัณฑิต โนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาคณะสังคมศึกษาศาสตร์ และนักศึกษาคณะสังคมศึกษาศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาคณะสังกักตัญญู ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.28

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีคณะวิชาที่สังกัดถึง 9 คณะ ผู้วิจัย จึงกำหนดตัวเลขเพื่อความสะดวกในการลงไว้ใช้แทนตาราง

| ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน | จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด | | | | | | | | |
|---|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) | 6) | 7) | 8) | 9) |
| \bar{X} | 3.36 | 3.39 | 3.47 | 3.23 | 3.38 | 3.37 | 3.49 | 3.30 | 3.79 |
| 1.ครูศาสตร์ | 3.36 | 1.000 | .997 | .118 | 1.000 | .999 | .996 | 1.000 | .431 |
| 2.วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 3.39 | | 1.000 | .391 | 1.000 | .999 | 1.000 | 1.000 | .829 |
| 3.มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 3.47 | | | .030* | .994 | .994 | 1.000 | .996 | .851 |
| 4.วิทยาการจัดการ | 3.23 | | | | .764 | .844 | .040* | .644 | .020* |
| 5.เทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.38 | | | | | 1.000 | .991 | 1.000 | .547 |
| 6.นิติศาสตร์ | 3.37 | | | | | | .940 | 1.000 | .310 |
| 7.รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ | 3.49 | | | | | | | .994 | .917 |
| 8.วิศวกรรมศาสตร์ | 3.30 | | | | | | | | .549 |
| 9.บัณฑิตวิทยาลัย | 3.79 | | | | | | | | |

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.29

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เนื่องจากมีคณะวิชาที่สังกัดถึง 9 คณะ ผู้วิจัย จึงกำหนดตัวเลขเพื่อความสะดวกในการลงไปได้ตามตาราง

| ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน | จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด | | | | | | | | |
|--|--------------------------|-------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) | 6) | 7) | 8) | 9) |
| \bar{X} | 3.43 | 3.37 | 3.62 | 2.88 | 3.28 | 3.22 | 3.47 | 3.66 | 3.89 |
| 1.ครูศาสตร์ | 3.43 | 1.000 | .735 | .453 | .999 | .973 | 1.000 | .851 | .049* |
| 2.วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 3.37 | | .845 | .594 | .996 | .962 | 1.000 | .862 | .161 |
| 3.มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 3.62 | | | .999 | 1.000 | 1.000 | .963 | 1.000 | .797 |
| 4.วิทยาการจัดการ | 2.88 | | | | .988 | .999 | .777 | 1.000 | .994 |
| 5.เทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.28 | | | | | 1.000 | 1.000 | 1.000 | .725 |
| 6.นิติศาสตร์ | 3.22 | | | | | | .997 | 1.000 | .841 |
| 7.รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ | 3.47 | | | | | | | .967 | .243 |
| 8.วิศวกรรมศาสตร์ | 3.66 | | | | | | | | .959 |
| 9.บัณฑิตวิทยาลัย | 3.89 | | | | | | | | |

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะสังคมศาสตร์แตกต่างกันกับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ .05 ส่วนนักศึกษาคณะสังคมศาสตร์อื่นๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.30

ข้อเสนอแนะของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

| ข้อเสนอแนะของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม | ความถี่ |
|--|---------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | |
| 1.1 เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามนักศึกษาทุกระดับด้วยคำพูดที่เป็นกันเองไม่ใช่ภาษาที่เป็นระเบียบมากเกินไป | 23 |
| 1.2 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและระดับปริญญาเอกอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน | 16 |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว | |
| 2.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยกริยาท่าทางที่มีความกระตือรือร้น | 27 |
| 2.2 เจ้าหน้าที่ควรกำหนดเวลาแล้วเสร็จอย่างชัดเจน กรณีต้องใช้เวลาในการให้บริการ | 12 |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | |
| 3.1 หน่วยงานควรแจกเอกสารอธิบายลำดับขั้นตอนการติดต่ออย่างพอเพียง | 31 |
| 3.2 หน่วยงานควรเพิ่มช่องทางให้บริการ โดยเฉพาะช่วงเวลาที่มึ้นักศึกษาจำนวนมาก | 19 |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | |
| 4.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงเวลาหยุดพักกลางวัน | 41 |
| 4.2 เจ้าหน้าที่ควรอธิบายเหตุผล กรณีให้บริการไม่แล้วเสร็จในคราวเดียว | 9 |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | |
| 5.1 หน่วยงานควรให้การอบรมตัวแทนห้องในการรับบริการจากฝ่ายทะเบียน | 36 |
| 5.2 หน่วยงานควรให้บริการถาม-ตอบ ข้อเสนอทางอินเทอร์เน็ตได้ | 20 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 4.30 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปรากฏดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามนักศึกษาทุกระดับด้วยคำพูดที่เป็นกันเอง ไม่ใช้ภาษาที่เป็นระเบียบมากเกินไป (23) และ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและระดับปริญญาเอกอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน (16)
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยกริยาท่าทางที่มีความกระตือรือร้น (27) และเจ้าหน้าที่ควรกำหนดเวลาแล้วเสร็จอย่างชัดเจน กรณีต้องใช้เวลาในการให้บริการ (12)
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ หน่วยงานควรแจกเอกสารอธิบายลำดับขั้นตอนการติดต่ออย่างพอเพียง (31) และหน่วยงานควรเพิ่มช่องทางให้บริการ โดยเฉพาะช่วงเวลาที่มียุทธศาสตร์จำนวนมาก (19)
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงเวลาหยุดพักกลางวัน (41) และเจ้าหน้าที่ควรอธิบายเหตุผล กรณีให้บริการไม่แล้วเสร็จในคราวเดียว (9)
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้แก่ หน่วยงานควรให้การอบรมตัวแทนห้องในการรับบริการจากฝ่ายทะเบียน (36) และหน่วยงานควรให้บริการถาม-ตอบ ข้อสงสัยทางอินเทอร์เน็ตได้ (20)

โดยสรุป นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงเวลาหยุดพักกลางวัน หน่วยงานควรให้การอบรมตัวแทนห้องในการรับบริการจากฝ่ายทะเบียนและหน่วยงานควรแจกเอกสารอธิบายลำดับขั้นตอนการติดต่ออย่างพอเพียง

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – structure Interview) เพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 9 คน ประกอบด้วย นักศึกษาปริญญาตรี 3 คน นักศึกษาปริญญาโท 3 คน และนักศึกษาระดับปริญญาเอก 3 คน ที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งเป็นการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ที่ผู้วิจัยได้เลือกให้เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เนื่องจากเป็นบุคคลที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจของ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

นักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นอย่างดี ดังมีผลจากการสัมภาษณ์ เป็นรายด้าน ดังต่อไปนี้

1. ผลการให้สัมภาษณ์เป็นรายด้าน

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ไว้ว่า “ ท่านมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน อย่างไร และท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาด้านนี้อย่างไร? ” ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1.1.1 นักศึกษาปริญญาตรี ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...ทำให้นักศึกษามีความพอใจที่เข้าใช้บริการงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามได้อย่างไม่ลังเลใจเพราะมีการบริการจากเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างดี อย่างเท่าเทียม นักศึกษาจึงได้รับการบริการอย่างยุติธรรม...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามนักศึกษาด้วยความเต็มใจบริการงานทะเบียน...”

1.1.2 นักศึกษาปริญญาตรี ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...มีการทำงานอย่างเป็นระบบ เจ้าหน้าที่ให้การบริการข้อมูลและระเบียบของการลงทะเบียนแก่นักศึกษาอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติกับนักศึกษาทุกระดับ...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรมีเจ้าหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะแก่นักศึกษาเวลาทำการลงทะเบียนเรียนเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ...”

1.1.3 นักศึกษาปริญญาตรี ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...นักศึกษาได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ดี มีความเท่าเทียมกันทุกเพศและทุกระดับชั้นทำให้ได้รับบริการสะดวกมากขึ้นจากงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...เจ้าหน้าที่ควรใช้วาจาสุภาพเรียบร้อยกับนักศึกษาทุกคนไม่ควรใช้อารมณ์ในการทำงาน...”

1.1.4 นักศึกษาปริญญาโท ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...ในส่วนของงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมเป็นไปอย่างเป็นระบบมีการดูแลและเอาใจใส่แก่นักศึกษาทุกระดับเจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะยิ้มแย้มในการบริการ...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...อยากให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลในส่วนของการให้ข้อเสนอแนะแก่นักศึกษาเพื่อความสะดวกในการรับบริการมากขึ้น...”



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.1.5 นักศึกษาปริญญาโท ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีการจัดการด้านการบริการให้แก่นักศึกษาอย่างเท่าเทียม...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรมีการให้บริการที่เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่มากขึ้น...”

1.1.6 นักศึกษาปริญญาโท ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...การทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคกันไม่แบ่งชั้นระดับทำให้นักศึกษามีความมั่นใจในการรับบริการของงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยมากขึ้น เจ้าหน้าที่ตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่างดีทำให้นักศึกษาเข้าใจในระบบของมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...เจ้าหน้าที่ควรใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาทุกคนในการให้บริการงานทะเบียน...”

1.1.7 นักศึกษาปริญญาเอก ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...สำนักงานส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ควรมีหลักการให้บริการโดยยึดหลักคุณธรรม มีจิตใจและทัศนคติที่ดีต่อนักศึกษา มีระบบระเบียบและใส่ใจในการให้บริการมากยิ่งขึ้น...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรมีป้ายบอกขั้นตอนของงานทะเบียนที่ชัดเจนเพื่อความสะดวก...”

1.1.8 นักศึกษาปริญญาเอก ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่นักศึกษาโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือการให้บริการจะต้องเป็นไปตามแบบแผนเดียวกัน และได้ผลลัพธ์เดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม การให้บริการจะต้องเท่าเทียมกัน...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรคำนึงสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับของนักศึกษา เช่นการลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับนักศึกษาที่มารับบริการของหน่วยงาน...”

1.1.9 นักศึกษาปริญญาเอก ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...เจ้าหน้าที่จะต้องถือว่าการให้บริการเป็นหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความเท่าเทียมกัน โดยจะต้องจัดบริการให้ครอบคลุมในการให้บริการทุกคน มีการกำหนดระเบียบ วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้บริการได้ประโยชน์มากขึ้น และสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคนไม่ลำเอียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรรับความคิดเห็น หรือข้อโต้แย้งคำแนะนำ เหตุผลของผู้มารับบริการอย่างเต็มที่...”



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว

ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ไว้ว่า “ ท่านมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว อย่างไร และท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาด้านนี้อย่างไร? ” ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

2.1 นักศึกษาปริญญาตรี ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...ทำให้มีความสะดวกรวดเร็วในการหาข้อมูลในการบริการของงานทะเบียนมากขึ้นมีการจัดระบบได้รวดเร็วในการมารับบริการของงานทะเบียนมหาวิทยาลัย...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...เจ้าหน้าที่ควรกำหนดเวลาแล้วเสร็จอย่างชัดเจนในการบริการงานทะเบียน...”

2.2 นักศึกษาปริญญาตรีให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...มีการทำงานอย่างรวดเร็วทันใจ หน่วยงานมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนทำให้นักศึกษาดำเนินการงานของตนเองได้สะดวกยิ่งขึ้น...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรหน่วยงานกำหนดระยะเวลาในการให้บริการไว้ทุกงาน...”

2.3 นักศึกษาปริญญาตรี ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...นักศึกษาได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ทำให้ได้รับบริการสะดวกมากขึ้นจากงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยกริยาท่าทางที่มีความกระตือรือร้น ...”

2.4 นักศึกษาปริญญาโท ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...การให้บริการรวดเร็วมีความเป็นระเบียบดี แต่อยากให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีจำนวนมากขึ้น เพื่อดูแลนักศึกษาในเวลาลงทะเบียน จ่ายค่าเทอมเพื่อความรวดเร็วสะดวกในการรับบริการงานทะเบียน...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวันเพื่อความรวดเร็วแก่นักศึกษา...”

2.5 นักศึกษาปริญญาโท ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...การบริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการเป็นการทำงานหรือการให้บริการที่ล่าช้า...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรให้มีการให้บริการที่รวดเร็วและทำงานอย่างเต็มที่และพอใจในการให้บริการ...”

2.6 นักศึกษาปริญญาโท ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559

ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

“...การทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วทำให้นักศึกษามีความมั่นใจในการรับบริการของงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยมากขึ้น เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างกระตือรือร้นอย่างดีทำให้นักศึกษาประทับใจระบบของมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...เจ้าหน้าที่ควรใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาทุกคนในการให้บริการงานทะเบียน...”

2.7 นักศึกษาปริญญาเอก ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559

ดังนี้

“...สำนักงานส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ควรให้บริการทางด้านการติดต่อสื่อสารให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่านี้...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...เจ้าหน้าที่ควรให้บริการตามเวลาที่กำหนดไว้ตามกำหนดของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม...”

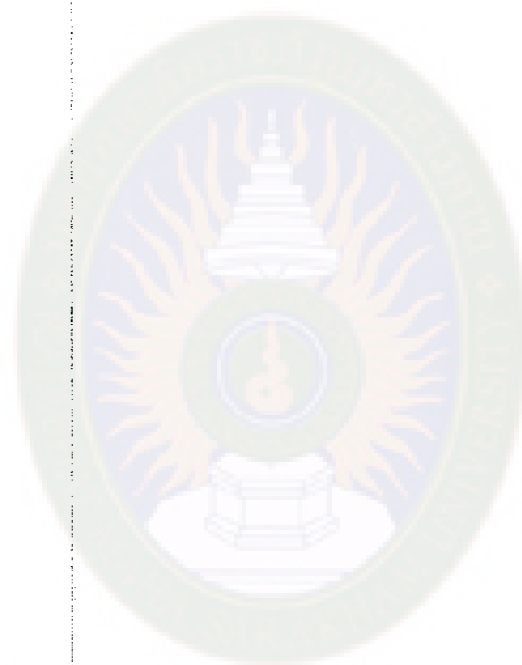
2.8 นักศึกษาปริญญาเอก ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559

ดังนี้

“...การให้บริการจะต้องเสร็จตามเป้าหมายของผู้มารับบริการ เพื่อสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ เพื่อที่นักศึกษาไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก เจ้าหน้าที่จะต้องรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่างๆ รวมถึงเรื่องอื่นๆ มากขึ้นด้วยความเต็มใจ ทำให้การบริการของหน่วยงานนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์มีความเชื่อถือมากขึ้น...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ พยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆด้วยความเต็มใจเพื่อเป็นประโยชน์แก่นักศึกษามากที่สุด...”

2.9 นักศึกษาปริญญาเอก ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญในการบริการของหน่วยงาน เนื่องจากผู้มารับบริการบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการเป็นเรื่องยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจจะให้บริการ ทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร การทำความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ติดต่อ...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่...”



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ไว้ว่า “ ท่านมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการเพียงพอ อย่างไร และท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาด้านนี้อย่างไร? ” ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

3.1 นักศึกษาปริญญาตรี ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้
 “...คิดว่า การให้บริการอย่างเพียงพอต่อนักศึกษาทุกระดับสำคัญมาก เพราะนักศึกษาต้องการที่จะเลือกใช้อุปกรณ์ค้นหาข้อมูลเพื่อประกอบในการให้บริการของงานทะเบียน...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...อยากให้เจ้าหน้าที่การให้บริการช่วยแนะนำการหาข้อมูล...”

3.2 นักศึกษาปริญญาตรีให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้
 “...มีเครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยให้บริการทำให้ง่ายและสะดวกสบายต่อการให้บริการและการรับบริการของนักศึกษา เจ้าหน้าที่ให้การบริการข้อมูลแก่นักศึกษาอย่างเพียงพอแก่นักศึกษาทุกระดับ...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรจัดเก้าอี้ อย่างเพียงพอในการนั่งรอการให้บริการแก่นักศึกษา...”

3.3 นักศึกษาปริญญาตรี ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้
 “...การบริการอย่างเพียงพอ มีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในการบริการเหมาะสมกับนักศึกษาทุกระดับในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และเพียงพอสำหรับการติดต่อประสานงาน...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...เจ้าหน้าที่ควรใช้วาจาสุภาพเรียบร้อยกับนักศึกษาทุกคนในเวลาติดต่อประสานงาน...”

3.4 นักศึกษาปริญญาโท ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้
 “...งานทะเบียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ยังขาดอุปกรณ์ในการให้บริการและวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการประสานงานเนื่องจากไม่เพียงพอต่อนักศึกษาที่มาใช้บริการจำนวนมาก...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรมีอุปกรณ์ในการสืบค้นข้อมูลให้มากกว่าเดิม เนื่องจากจำนวนนักศึกษามีมาก ไม่เพียงพอต่อการค้นหาข้อมูล...”

3.5 นักศึกษาปริญญาโท ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้
 “...ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีการจัดการด้านการบริการให้แก่ศึกษาอย่างเท่าเทียม...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรมีการให้บริการที่เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่มากขึ้น...”



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.6 นักศึกษาปริญญาโท ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559

ดังนี้

“...ความคิดเห็นต่อการบริการอย่างเพียงพอ นั้น การบริการไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาทุกระดับเพราะว่านักศึกษามีความประสงค์ที่จะใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ทำให้มีจำนวนไม่พอแก่การให้บริการ...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรเพิ่มจำนวนพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ในการบริการในด้านนี้เพิ่มขึ้นเพื่อเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา...”

3.7 นักศึกษาปริญญาเอก ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม นักศึกษาทุกคนทุกระดับมีความต้องการในการบริการอย่างเพียงพอทั้งในส่วนของอุปกรณ์สืบค้น วัสดุในการรับบริการต่างๆเนื่องจากนักศึกษามีจำนวนมากเพื่อรองรับได้อย่างเพียงพอ...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรมีพื้นที่ในการนั่งรอรับบริการของนักศึกษาให้เพียงพอเพื่อความสะดวก...”

3.8 นักศึกษาปริญญาเอก ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...การให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องหรือเพียงพอแก่ผู้มารับบริการทุกคน และควรกำหนดข้อปฏิบัติกรให้บริการไว้อย่างชัดเจนเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...เจ้าหน้าที่ควรพยายามให้ผู้รับบริการ และได้ประโยชน์จากหน่วยงานเพื่อการดำเนินการความสะดวกแก่นักศึกษาเอง...”

3.9 นักศึกษาปริญญาเอก ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...การให้บริการของหน่วยงานจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีการให้บริการอย่างเพียงพอในทุกด้าน ถ้ามีจำนวนไม่เพียงพอแก่นักศึกษาหรือสถานที่ที่ตั้งให้บริการไม่เพียงพอก็จะเกิดปัญหาขึ้นกับผู้รับบริการได้...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรบริการอย่างเสมอภาคมีความยุติธรรมแก่นักศึกษา และมีการให้บริการตรงต่อเวลาเพื่อความสะดวกกับผู้รับบริการ...”

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ไว้ว่า “ ท่านมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการต่อเนื่อง อย่างไร และท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาด้านนี้อย่างไร? ” ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.1 นักศึกษาปริญญาตรี ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...ทำให้ไม่เกิดความยุ่งยากในการใช้บริการของงานทะเบียนเพื่อ

เป็นระเบียบเรียบร้อยมีความถูกต้องในเอกสารของนักศึกษาที่มาใช้บริการ...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...เจ้าหน้าที่ควรขึ้นตอนรายละเอียดของงานทะเบียนอย่างชัดเจนในการบริการแก่นักศึกษา...”

4.2 นักศึกษาปริญญาตรี ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...เจ้าหน้าที่ของงานทะเบียนมีการติดตามผลและพฤติกรรมของ

นักศึกษาอย่างต่อเนื่องโดยทางสำนักงานได้จัดการอบรมและแบบสอบถามเกี่ยวกับงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยทั้งหมดเพื่อให้นักศึกษาได้ทราบถึงงานทะเบียนมากขึ้นและสามารถมาใช้บริการได้อย่างถูกต้องไม่เสียเวลา...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...เจ้าหน้าที่ควรมีการจัดอบรมให้ข้อเสนอแนะแก่นักศึกษาเพื่อความสะดวกในการมาใช้บริการของงานทะเบียนมหาวิทยาลัย...”

4.3 นักศึกษาปริญญาตรี ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...นักศึกษาได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ดี มีความทำให้ได้รับ

บริการสะดวกมากขึ้นจากงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...งานทะเบียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ในเวลาพักกลางวันด้วยเพื่อความสะดวกต่อเนื่องแก่นักศึกษามากขึ้น...”

4.4 นักศึกษาปริญญาโท ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...ในส่วนของงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ในการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปได้อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ยังขาดเจ้าหน้าที่ในการทำงานเวลาพักกลางวันเนื่องจากจำนวนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยมีจำนวนมากจึงทำให้การดำเนินการล่าช้า...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...อยากให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานทะเบียนเพิ่มมากขึ้นเพื่อความรวดเร็ว...”

4.5 นักศึกษาปริญญาโท ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...ด้านการบริการอย่างต่อเนื่องนั้น การบริการไม่มีการต่อเนื่องและ

ทำงานแบบขาดตอนในการบริการงานทะเบียน...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรมีการให้บริการแบบต่อเนื่องหรือให้มีการบริการแบบเสร็จในทีเดียว...”

4.6 นักศึกษาปริญญาโท ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...การทำงานของเจ้าหน้าที่มีความไม่ต่อเนื่องเพราะบางครั้ง

นักศึกษาต้องมาในเวลาทำการปกติเพราะนักศึกษามีทั้งระบบภาคปกติและระบบภาคพิเศษต้องการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ให้บริการต่อเนื่องในวันเสาร์-อาทิตย์ด้วย...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาวันหยุด เสาร์-อาทิตย์เพื่อความสะดวกแก่นักศึกษาจำนวนมาก...”

4.7 นักศึกษาปริญญาเอก ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...สำนักงานส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ควรจัดการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างศักยภาพในการให้บริการ จัดลำดับความสำคัญในการให้บริการที่ดีต่อนักศึกษา...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรจัดลำดับความสำคัญของงานทะเบียนเพื่อความสะดวกแก่นักศึกษาทุกระดับเพื่อการให้บริการ...”

4.8 นักศึกษาปริญญาเอก ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...การบริการไม่มีความต่อเนื่องและเจ้าหน้าที่งานทะเบียนไม่สนใจหรืออยากตอบคำถามกับนักศึกษาเท่าที่ควร” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรให้มีการบริการที่ดีกว่านี้และสนใจในการบริการตอบคำถามกับนักศึกษามากขึ้น”

4.9 นักศึกษาปริญญาเอก ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

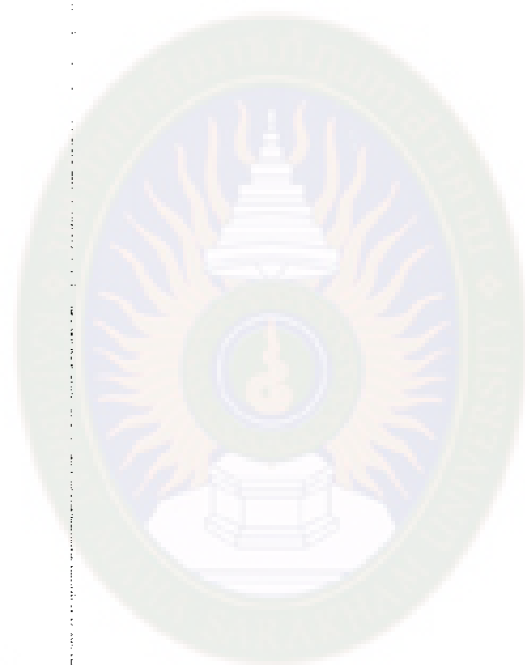
“เจ้าหน้าที่ควรให้บริการที่เป็นรูปแบบของสาธารณะเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...บริการอย่างเต็มใจไม่ควรเลือกปฏิบัติทำหน้าที่บริการอย่างเป็นกลางกับนักศึกษาทุกคน...”

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ไว้ว่า “ ท่านมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการก้าวหน้า อย่างไร และท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาด้านนี้อย่างไร? ” ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

5.1 นักศึกษาปริญญาตรี ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...ทำให้นักศึกษาในทุกระดับสามารถรู้ความเคลื่อนไหวต่างๆของงานทะเบียนว่ามีอะไรก้าวหน้าไปบ้างหรือมีข่าวสารเกี่ยวกับนักศึกษาเพื่อเป็นประโยชน์ของนักศึกษาทุกคน มหาวิทยาลัยมีความก้าวหน้าทางการให้ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อความสะดวกสบายแก่นักศึกษา...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...งานทะเบียนควรปรับปรุงเว็บไซต์ของตนเองให้มีความทันสมัยหรือทันสมัยให้มากขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์แก่นักศึกษา...”



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5.2 นักศึกษาปริญญาตรีให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้
 “...ทำให้นักศึกษาทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศต่างๆของงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่เกี่ยวข้องในการศึกษาและอื่น ๆ ได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรมีอุปกรณ์สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในห้องงานทะเบียนเพื่อรองรับจำนวนนักศึกษา...”

5.3 นักศึกษาปริญญาตรี ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้
 “...นักศึกษาได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สะดวกมากขึ้นจากงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีการเรียงลำดับชั้นตอนได้ดีถือว่ามีควมรวดเร็วแก่นักศึกษาแต่ในบางกรณีก็ยังมีติดขัดอยู่บ้างเนื่องจากนักศึกษามีจำนวนมากทำให้ล่าช้าไปในช่วงเวลา...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรมีเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นเพื่อรองรับจำนวนนักศึกษา...”

5.4 นักศึกษาปริญญาโท ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้
 “...งานทะเบียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้านั้นยังไม่สะดวกเท่าที่ควร เนื่องจากยังขาดอุปกรณ์ในการสืบค้นข้อมูล ต้องมีการประชาสัมพันธ์ในเว็บบอร์ดมหาวิทยาลัย เพื่อความสะดวกแก่นักศึกษา มีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนของงานทะเบียน...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...อยากให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลในส่วนของการให้ข้อเสนอแนะแก่นักศึกษาเพื่อความสะดวกในการรับบริการมากขึ้น...”

5.5 นักศึกษาปริญญาโทให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้
 “...การให้บริการอย่างก้าวหน้าของงานทะเบียนได้มีการให้บริการอย่างก้าวหน้าทันสมัยมากขึ้นจากเดิมมีการสื่อสารจากเจ้าหน้าที่ได้ทราบข้อมูลจากทางงานทะเบียนมากขึ้นเพื่อประโยชน์ของนักศึกษา...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อนักศึกษา”

5.6 นักศึกษาปริญญาโท ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้
 “...การทำงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนเป็นไปอย่างล่าช้า เวลา นักศึกษามาติดต่อสอบถามข้อมูลหรือโทรศัพท์มาสอบถามเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลยุ่งยาก บางครั้งพูดจาไม่เพราะกับนักศึกษา...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...เจ้าหน้าที่ควรพูดจาไพเราะกับนักศึกษาทุกคนในการให้บริการงานทะเบียนและควรทำงานอย่างเป็นระบบมากขึ้นเพื่อความรวดเร็วแก่การติดต่อสอบถาม...”



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5.7 นักศึกษาปริญญาเอก ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...สำนักงานส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ควรพัฒนาการให้บริการการศึกษาวิชาการให้มีความเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ให้ความสำคัญในการให้บริการ การพัฒนาทางด้านวิชาการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรจัดระเบียบในการให้บริการงานทะเบียนไว้ชัดเจนเพื่อการสืบสนของนักศึกษาที่มารับบริการ...”

5.8 นักศึกษาปริญญาเอก ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...การให้บริการมีความก้าวหน้าดี ทันสมัยมากขึ้นจากเดิมและพร้อมให้บริการ งานทะเบียนจัดหา เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการงานทะเบียน...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...งานทะเบียนควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาประเมินการบริการงานทะเบียนทุกปี...”

5.9 นักศึกษาปริญญาเอก ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 ดังนี้

“...การให้บริการสาธารณะที่ปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถของเจ้าหน้าที่มากขึ้น โดยมีการอบรมเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าว...” และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “...ควรมีการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการอย่างเต็มที่...”

2. สรุปผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ผู้รู้เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สามารถนำมาสรุป ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

จากการสัมภาษณ์ผู้รู้ (Ker informants) เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สรุปได้ว่า งานทะเบียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้อย่างไม่ถึงเลใจเพราะมีการบริการจากเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างดี อย่างเท่าเทียม นักศึกษาจึงได้รับการบริการอย่างยุติธรรม และได้ข้อเสนอแนะให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาเวลาทำการลงทะเบียนเรียน เพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอและให้เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะแก่นักศึกษาทุกระดับที่มาให้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว

จากการสัมภาษณ์ผู้รู้ (Ker informants) เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สรุปได้ว่าหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็วในการหาข้อมูลและจัดระบบได้รวดเร็วของงานทะเบียนมากขึ้นของนักศึกษาที่มารับบริการของงานทะเบียนมหาวิทยาลัย หน่วยงานมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนทำให้นักศึกษาดำเนินการงานของตนเองได้สะดวก และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกริยาท่าทางที่มีความกระตือรือร้น

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

จากการสัมภาษณ์ผู้รู้ (Ker informants) เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สรุปได้ว่าหน่วยงานมีเครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยให้บริการทำให้ง่ายและสะดวกสบาย มีข้อมูลอย่างเพียงพอแก่นักศึกษาทุกระดับ ควรมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในการบริการเพียงพอสำหรับการติดต่อประสานงาน

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

จากการสัมภาษณ์ผู้รู้ (Ker Informants) เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่ของงานทะเบียนมีการติดตามผลและพฤติกรรมของนักศึกษาอย่างต่อเนื่องโดยทางสำนักงานได้จัดการอบรมและแบบสอบถามเกี่ยวกับงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยทั้งหมดเพื่อให้นักศึกษาและได้ทราบถึงงานทะเบียนมากขึ้นและสามารถมาใช้บริการได้อย่างถูกต้องไม่เสียเวลา

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากการสัมภาษณ์ผู้รู้ (Ker Informants) เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างก้าวหน้าทันสมัยมากขึ้น ได้ทราบข้อมูลจากทางงานทะเบียนมากขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ของนักศึกษาสำนักงานส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และพัฒนาการให้บริการการศึกษาวิชาการให้มีความเจริญก้าวหน้า พัฒนาทางด้านวิชาการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ของนักศึกษา ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ และ คณะวิชาที่สังกัด และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของความพึงพอใจของนักศึกษา ภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 259 คน จาก 9 คณะ โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973 p. 727) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน จำนวน 29 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .90 และแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม การวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1 ใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ตอนที่ 2 ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตอนที่ 3 ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA: F – test) ตอนที่ 4 ใช้การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ (Content Analysis) แล้วแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 9 คน สามารถนำเสนอผลการวิจัยได้ตามลำดับ

- 5.1 สรุปผล
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ



ราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5.1 สรุป

จากการวิจัย “ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” สรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ สามารถสรุปได้ ดังนี้

5.1.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 34.36 ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ปริญญาโท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 และคณะวิชาที่สังกัด คณะครุศาสตร์ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 27.02

5.1.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษที่มีต่อการให้บริการ งานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การให้บริการเป็นอย่างไรเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5.1.1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า 1) เพศ พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 2) อายุ พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 3) ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า จำแนกตามระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรวมแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 4) จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด พบว่า ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า จำแนกเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรวมแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่าง



สำนักส่งเสริมวิชาการ
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 5) ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีค่าความถี่สูงสุดแต่ละด้าน ปรากฏ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามนักศึกษาทุกระดับด้วยคำพูดที่เป็นกันเอง ไม่ใช่ภาษาที่เป็นระเบียบมากเกินไป เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยกริยาท่าทางที่มีความกระตือรือร้นหน่วยงานควรแจกเอกสารอธิบายลำดับขั้นตอนการติดต่ออย่างพอเพียง ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงเวลาหยุดพักกลางวัน และหน่วยงานควรให้การอบรมตัวแทนห้องในการรับบริการจากฝ่ายทะเบียน

5.1.2 สรุปผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ผู้รู้เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จากการสัมภาษณ์ผู้รู้ (Key informants) เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สรุปได้ว่างานทะเบียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามได้เป็นอย่างดีไม่ล้าสมัยเพราะมีการบริการจากเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างดี อย่างเท่าเทียม นักศึกษาจึงได้รับการบริการอย่างยุติธรรม และได้ข้อเสนอแนะให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาเวลาทำการลงทะเบียนเรียนเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอและให้เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะแก่นักศึกษาทุกระดับที่มาให้บริการ 2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว จากการสัมภาษณ์ผู้รู้ (Key informants) เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สรุปได้ว่า หน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็วในการหาข้อมูลและจัดระบบได้รวดเร็วของงานทะเบียนมากขึ้นของนักศึกษาที่มารับบริการของงานทะเบียนมหาวิทยาลัย หน่วยงานมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนทำให้นักศึกษาดำเนินการงานของตนเองได้สะดวก และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกริยาท่าทางที่มีความกระตือรือร้น 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จากการสัมภาษณ์ผู้รู้ (Key informants) เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สรุปได้ว่าหน่วยงานมีเครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยให้บริการทำใ้ง่ายและสะดวกสบาย มีข้อมูลอย่างเพียงพอแก่นักศึกษาทุกระดับ ควรมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในการบริการเพียงพอสำหรับการติดต่อประสานงาน 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากการสัมภาษณ์ผู้รู้ (Key informants) เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริม



ราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่ของงานทะเบียนมีการติดตามผลและพฤติกรรมของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยทางสำนักงานได้จัดการอบรมและแบบสอบถามเกี่ยวกับงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยทั้งหมดเพื่อให้นักศึกษาและได้ทราบถึงงานทะเบียนมากขึ้นและสามารถมาใช้บริการได้อย่างถูกต้องไม่เสียเวลา 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จากการสัมภาษณ์ผู้รู้ (Key informants) เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สรุปได้ว่าการให้บริการอย่างก้าวหน้าทันสมัยมากขึ้น ได้ทราบข้อมูลจากทางงานทะเบียนมากขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ของนักศึกษาสำนักงานส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และพัฒนาการให้บริการการศึกษาวิชาการให้มีความเจริญก้าวหน้า พัฒนาทางด้านวิชาการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5.2 อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความยุติธรรม และ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการนักศึกษาทุกคน(ตามตารางที่ 4.3) นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงเหตุผล กรณีให้บริการไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด และหน่วยงานมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนให้แก่นักศึกษา (ตามตารางที่ 4.4) รวมไปถึงเครื่องมือและอุปกรณ์การให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมมีความทันสมัย ทำให้นักศึกษาสามารถสืบค้นและตรวจสอบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ได้อย่างชัดเจน (ตารางที่ 4.7) ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

จากเหตุผลดังกล่าว ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงปรากฏผล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยสอดคล้องกับ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, น.775)



ราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่ได้อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงพอใจ ชอบใจ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Gundlach and Nelson. (1983, p. 38) ที่ได้สรุปว่าความพึงพอใจของประชาชนเกิดขึ้นหลังจากการพบกับพฤติกรรมกาให้บริการที่เจ้าหน้าที่ สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาได้ตามที่ผู้รับบริการต้องการบริการ ผลการวิจัยประเด็นนี้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของพัชรี ญูญอ้อม (2556, น. 86-87) ที่ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของวัลลภ สงวนศักดิ์ (2554, น. 87) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุทธิศรี ม่วงสวย (2550, น. 81) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริหาร ทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอังคณา ศรีมูลตรี (2548, น. 81) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ระดับปกติและระบบพิเศษ ต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจรรยา สูดกระโทก ขนิษฐา วิชัยดิษฐ์และณัฐภณ สุเมธอริคม (2552, น. 79) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสัมภาษณ์ผู้รู้ (Key informants) เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่สรุปได้ว่า งานทะเบียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามได้อย่างไม่ลืมนี่ใจเพราะมีการบริการจากเจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างดี อย่างเท่าเทียม มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนทำให้นักศึกษาดำเนินการงานของตนเองได้สะดวก และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกริยาที่มีความกระตือรือร้น ควรมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในการบริการเพียงพอสำหรับการติดต่อประสานงาน พัฒนาการให้บริการ การศึกษาวิชาการให้มีความเจริญก้าวหน้า พัฒนาทางด้านวิชาการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของบังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์ (2553 : 88) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชมนาด ม่วงแก้ว (2555, น. 90) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง



วิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สมมติฐานที่ 2 นักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่และคณะวิชาที่สังกัด มีความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามแตกต่างกัน ผลการวิจัยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏดังนี้ 1) เพศ นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การที่นักศึกษามีความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มากน้อยเพียงใดนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่านักศึกษาเป็นเพศใด แต่ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าการให้บริการอย่างไร นักศึกษาไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิงก็เห็นด้วยอย่างนั้น ซึ่งเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในแผนและโครงการ และระเบียบของราชการ เปิดโอกาสให้นักศึกษาทั้งชาย และหญิงได้รับทราบอย่างเสมอภาคกัน ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงมีผลทำให้นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของจรรยา สุตกระโทก ขนิษฐา วิชัยดิษฐ์และณัฐภณ สุเมธธิดม (2552, น. 79) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ด้านการบริการการดำเนินงานพบว่าไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของบังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์ (2553, น. 88) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวมบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่า นักศึกษามีเพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของพัชรี ภูบุญอิม (2556, น. 86-87) ที่ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคปกติที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการเปรียบเทียบพบว่านักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับขนาด ม่วงแก้ว (2555, น. 90) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กำลัง



วิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ศึกษาแตกต่างกันที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน และพบว่า เพศ หลักสูตร การศึกษา และสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

2) อายุ นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงาน ทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกันไม่ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การที่นักศึกษามีความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มาก น้อยเพียงใดนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่านักศึกษามีอายุเท่าใด แต่ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ ที่มีต่อการ ให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าการ ให้บริการอย่างไร นักศึกษาไม่ว่าอายุระดับใดก็เห็นด้วยอย่างนั้น และระเบียบของราชการ เปิด โอกาสให้นักศึกษาในทุกช่วงอายุได้รับทราบอย่างเสมอภาคกัน ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงมีผลทำให้นักศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริม วิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย ของจริยา สุคระโทก ขนิษฐา วิชัยดิษฐ์และณัฐภณ สุเมธอริคม (2552, น. 79) ที่ได้ศึกษาความ คิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการเปรียบเทียบ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนัก ส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ด้านการบริการการดำเนินงาน พบว่าไม่สอดคล้องกับผลการวิจัย ของวัลลภ สงวนศักดิ์ (2554, น. 87) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา ผลการเปรียบเทียบพบว่า ไม่แตกต่างกัน

3) ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของ นักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราช ภัฏมหาสารคาม โดยรวม แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทั้งนี้อาจ เป็นเพราะ การที่นักศึกษามีความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริม วิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับว่านักศึกษากำลังศึกษา ระดับใด เพราะนักศึกษามีการรับรู้ เรียนรู้ มีความรู้สึกแตกต่างกัน โดยเฉพาะนักศึกษาระดับ ปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาเอก ที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิศรี ม่วงสวย (2550, น. 81) ที่ได้ศึกษา การศึกษาความ พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริหาร ทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ผลการเปรียบเทียบพบว่า แตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้อง กับงานวิจัยของชมนาด ม่วงแก้ว (2555 , น. 90) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อ



ราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยี
 สื่อสารมวลชนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า นักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษา
 แตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันที่มีความพึงพอใจใน
 คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน และสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพ
 การให้บริการแตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรี ญูญอ้อม (2556 , น.86-87) ที่
 ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงาน
 ทะเบียน เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและ
 งานทะเบียน พบว่า มีความแตกต่างกันจำแนกตาม เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และประเภท
 ของการบริการ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนัก
 ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 4) คณะวิชาที่สังกัด นักศึกษาที่มีคณะวิชาที่สังกัด ต่างกัน มีความ
 พึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวม แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็น
 เพราะทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การที่นักศึกษาสังกัดคณะวิชาแตกต่างกันย่อมมีการเรียนรู้ตามลักษณะ
 วิชาที่แตกต่างกัน เช่น คณะวิชาทางสังคมศาสตร์มีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์รวมถึงทัศน
 คติแตกต่างจากนักศึกษาที่สังกัดคณะวิชาวิทยาศาสตร์ ตัวอย่างเช่น นักศึกษาสาขานิเทศศาสตร์มีความ
 พึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างจากนักศึกษาศาขาคณิตศาสตร์เป็นต้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงมี
 ผลทำให้ความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัย
 ราชภัฏมหาสารคาม แตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรี ญูญอ้อม (2556 , น.86-
 87) ที่ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและ
 งานทะเบียน เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
 และงานทะเบียน จำแนกตาม เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทของการบริการ ศึกษา
 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและ
 งานทะเบียนที่มีความแตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5.3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นข้อเสนอแนะ และข้อค้นพบ (Fact Findings) ดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

5.3.1.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ข้อเสนอแนะมีดังนี้ 1) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ดังนั้นมีความพึงพอใจนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ควรริบดำเนินการหรือพัฒนาด้านนี้ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอจนเสร็จในขั้นตอนเดียวนอกจากนั้นควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงเวลาหยุดพักกลางวันบริการอย่างต่อเนื่อง 2) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ ควรริบดำเนินการหรือพัฒนาด้านนี้ เช่น หน่วยงานทะเบียนเพิ่มช่องทางให้บริการอย่างเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้บริการ และมีการจัดเอกสารการประชาสัมพันธ์ไว้อย่างเพียงพอ 3) ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา การให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ ควรริบดำเนินการหรือพัฒนาด้านนี้ เช่น เจ้าหน้าที่ควรใช้วาจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการนักศึกษาทุกคนและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจกับนักศึกษาทุกคน

5.3.1.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ และคณะวิชาที่สังกัด 1) เพศ พบว่า นักศึกษาเพศชายมีความพึงพอใจนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม น้อยกว่าเพศหญิง ดังนั้นงานทะเบียนควรให้ให้ความสนใจแก่นักศึกษาเพศชาย เช่น เจ้าหน้าที่ควรให้การให้บริการอย่างต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอจนเสร็จในขั้นตอนเดียว 2) อายุ พบว่า 26 - 35 ปี พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด กว่ากลุ่มอื่น ดังนั้น งานทะเบียนควรรับทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษากลุ่มนี้มากขึ้น เช่น หน่วยงานควรมีช่องทางให้บริการอย่างเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในการให้บริการในเวลาพักกลางวัน 3) ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการที่มีการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ระดับปริญญาโท โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดใน 3 กลุ่ม ดังนั้น เจ้าหน้าที่งานทะเบียนควรให้คำปรึกษากับนักศึกษาระดับปริญญาโทกลุ่มนี้ เพื่อชี้แจงการให้บริการของงานทะเบียนมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 4) คณะวิชาที่สังกัด พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน มีความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก 5) นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ “ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงเวลาหยุดพักกลางวัน” ดังนั้น งานทะเบียนควรเร่งดำเนินการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อมาให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัย “ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง”



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2558). *คู่มือนักศึกษาประจำปีการศึกษา*.

มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2551). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows*. กรุงเทพฯ:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กุลธน ธนาพงศธร.(2536). *การบริหารงานบุคคล*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

งานประกันคุณภาพ กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2556). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จรรยา สุกกระโทก ขนิษฐา วิษัยดิษฐ์ และณัฐภณ สุเมธธิตคม. (2552). *ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (การศึกษาระดับปริญญา มหาบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

ชมนาด ม่วงแก้ว. (2555). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (การศึกษาระดับบริหารธุรกิจ ปริญญามหาบัณฑิต)*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เชษฐชัย จตุชัย. (2547). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ ปริญญามหาบัณฑิต)*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

คณัช เทียนพุด. (2551). *ความเป็นเลิศด้านการบริการ*. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.

บังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์. (2553). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*.

วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม, 1, 21-28

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

- พัชรี ภูบุญอ้อม. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พิภพ อุดม. (2550). การตลาดสำหรับธนาคาร. วารสารบริหารธุรกิจ. 6(1), 56-68.
- ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. อุบลราชธานี:
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มณี โปธิเสน. (2552). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัด
การศึกษาของโรงเรียน โปธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย (การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2553). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ (สารนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วาริธร ประวิติวงศ์. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานพยาบาล มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีสุรนารี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต) ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีระพงศ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2548). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทประชาชนจำกัด.
- วัลลภ สงวนศักดิ์. (2554). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมวิธี
ราชตามการรับรู้ของนักศึกษา (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- สงครามชัย ลีทองดี. (2552). การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- สมชาติ กิจยรรจง. (2552). สร้างการบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: เคชอนเนกการพิมพ์.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. (2554). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี. เอ็น. การ
ต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2550). การบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมิต สัจฉกร. (2550). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555-2559. (2559). สืบค้นจาก
<http://arcm.rmu.ac.th/arit2/>



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

- สุมาลย์ หอมดวง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุทธิศรี ม่วงสวย. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน
สำนักบริหาร ทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (สารนิพนธ์
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริพร ต้นดีพลวินัย. (2553). การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ: กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.
- อังคณา ศรีมุลตรี. (2548). ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ระบบปกติและระบบพิเศษ
ต่อการให้บริการกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (การศึกษานิพนธ์
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่ง
ประเทศไทย จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรปริญญาหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- Fitgerld, M. R. and Robert, F. D. (1980). *Citizen evaluations and urban management:
servicedelivery in an era of protest. Public Administration Review*, 40(6), 585-594.
- Gundlach, J. H. and Nelson, P. R. (1983). *A Scale for the Measurement of Consumer Satisfaction
with Social Service, Journal of Social Research*. 38 (20), 37-50; April.
- Kendall, A. J. (1979). *Child Psychology*. Bangkok: Sukhothai Thammathirath.
- Morse. (1955). *N.C. Satisfaction in the white Collar Job*. Michigan : University of Michigan
Press.
- Reid, Nelson, P. and Jame H. Gundlach. (1983). A Scale for the Measurement of consumer
Satisfaction with Social Service. *Journal of Social Research*, 38 (20), 37-50



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน
ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ปริญญา: รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check List) คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก เป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ และคณะวิชาที่สังกัด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. ผลการวิจัยที่ได้จะนำเสนอผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา การให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูงสุด

3. ขอความกรุณาจากท่าน ตอบแบบสอบถามตามข้อเท็จจริงทุกข้อ

ขอขอบพระคุณที่ท่านร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวกิตติยา อ่อนศรี

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- 1) ชาย
 2) หญิง

2) อายุ ปี (เกิน 6 เดือนให้นับเป็น 1 ปี)

3) ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่

- ปริญญาตรี
 ปริญญาโท
 ปริญญาเอก

4) คณะวิชาที่สังกัด

- 1) คณะครุศาสตร์
 2) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 3) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 4) คณะวิทยาการจัดการ
 5) คณะเทคโนโลยีการเกษตร
 6) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
 7) คณะนิติศาสตร์
 8) คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
 9) คณะวิศวกรรมศาสตร์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ระดับความพึงพอใจ

โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

| ข้อ ที่ | ความพึงพอใจของนักศึกษา ภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-----------------------------------|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม | | | | | | |
| 1 | การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง | | | | | |
| 2 | การให้บริการเป็นอย่างเท่าเทียมกัน | | | | | |
| 3 | การให้บริการมีความยุติธรรมกับนักศึกษาทุกคน | | | | | |
| 4 | เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการนักศึกษาทุกคน | | | | | |
| 5 | เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความกับนักศึกษาทุกคน | | | | | |
| 6 | เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพเรียบร้อยกับนักศึกษาทุกคนในการให้บริการ | | | | | |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว | | | | | | |
| 1 | หน่วยงานมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 2 | หน่วยงานการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการไว้ทุกงาน | | | | | |
| 3 | เจ้าหน้าที่ให้บริการตามเวลาที่กำหนดไว้ | | | | | |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

| ข้อ ที่ | ความพึงพอใจของนักศึกษา ภาคพิเศษ ที่มี ต่อการให้บริการงานทะเบียนมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-----------------------------------|--|------------------|-----|-------------|------|----------------|
| | | มาก ที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด |
| 4 | เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ | | | | | |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว | | | | | | |
| 5 | เจ้าหน้าที่ชี้แจงเหตุผล กรณีให้บริการไม่ เสร็จตามเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 6 | การให้บริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | | | | | | |
| 1 | หน่วยงานมีบุคลากรเพียงพอในการ ให้บริการ | | | | | |
| 2 | หน่วยงานจัด วัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ อย่างเพียงพอ | | | | | |
| 3 | หน่วยงานจัดเอกสารชี้แจงการให้บริการ อย่างเพียงพอ | | | | | |
| 4 | หน่วยงานจัด เก้าอี้ อย่างเพียงพอในการนั่ง รอการให้บริการ | | | | | |
| 5 | หน่วยงานจัดเอกสารการประชาสัมพันธ์ไว้ อย่างเพียงพอ | | | | | |
| 6 | หน่วยงานมีช่องทางให้บริการอย่างเพียงพอ | | | | | |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | | | | | | |
| 1 | เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 2 | เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| 3 | เจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงเวลาหยุดพัก กลางวัน | | | | | |
| 4 | เจ้าหน้าที่ให้บริการจนเสร็จในชั้นตอนเดียว จนแล้วเสร็จ | | | | | |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

| ข้อ ที่ | ความพึงพอใจของนักศึกษา ภาคพิเศษ ที่มี ต่อการให้บริการงานทะเบียนมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|----------------------------|--|------------------|-----|-------------|------|----------------|
| | | มาก ที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด |
| 5. ด้านการให้ย่่างก้าวหน้า | | | | | | |
| 1 | หน่วยงานมีป้ายแสดงวิสัยทัศน์ชัดเจน | | | | | |
| 2 | หน่วยงานมีเครื่องมือที่ทันสมัยในการ ให้บริการ | | | | | |
| 3 | หน่วยงานให้บริการเครื่องมือสืบค้นข้อมูล ทางอินเทอร์เน็ต | | | | | |
| 4 | หน่วยงานให้บริการอย่างเป็นระบบ | | | | | |
| 5 | หน่วยงานให้บริการตรวจสอบข้อมูลได้อย่าง ชัดเจน | | | | | |
| 6 | เครื่องมือและอุปกรณ์การให้บริการอยู่ใน สภาพพร้อมใช้ | | | | | |
| 7 | เครื่องมือและอุปกรณ์การให้บริการมีความ ทันสมัย | | | | | |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม

คำชี้แจง กรุณาให้ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

.....
.....

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว

.....
.....

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

.....
.....

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

.....
.....

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

.....
.....

นางสาวกิตติยา อ่อนศรี

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC)

| คำถามข้อ | คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ | | | รวม | ค่า IOC |
|----------|----------------------|---------|---------|-----|---------|
| | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | |
| 1 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 2 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 3 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 4 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 5 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 6 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 7 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 8 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 9 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 10 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 11 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 12 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 13 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 14 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 15 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 16 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 17 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 18 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 19 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 20 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 21 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 22 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 23 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

| คำถามข้อ | คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ | | | รวม | ค่า IOC |
|----------|----------------------|---------|---------|-----|---------|
| | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | |
| 24 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 25 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 26 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 27 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 28 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |
| 29 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ค
ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

| ข้อที่ | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|--------|----------------------------------|--------------------------------------|--|--------------------------|
| ข้อ 1 | 92.76 | 431.574 | .657 | .904 |
| ข้อ 2 | 92.49 | 431.436 | .734 | .902 |
| ข้อ 3 | 92.35 | 432.680 | .623 | .912 |
| ข้อ 4 | 92.32 | 432.725 | .612 | .913 |
| ข้อ 5 | 92.44 | 431.503 | .743 | .914 |
| ข้อ 6 | 92.63 | 432.210 | .675 | .911 |
| ข้อ 7 | 92.78 | 432.659 | .663 | .903 |
| ข้อ 8 | 92.33 | 431.224 | .542 | .896 |
| ข้อ 9 | 92.08 | 431.654 | .844 | .924 |
| ข้อ 10 | 92.22 | 432.523 | .548 | .905 |
| ข้อ 11 | 92.19 | 432.367 | .749 | .911 |
| ข้อ 12 | 92.22 | 431.354 | .667 | .913 |
| ข้อ 13 | 92.52 | 432.593 | .674 | .916 |
| ข้อ 14 | 92.83 | 432.834 | .783 | .903 |
| ข้อ 15 | 92.46 | 432.438 | .564 | .900 |
| ข้อ 16 | 92.56 | 431.345 | .583 | .910 |
| ข้อ 17 | 92.34 | 431.564 | .574 | .904 |
| ข้อ 18 | 92.97 | 432.433 | .648 | .904 |
| ข้อ 19 | 92.77 | 432.679 | .769 | .916 |
| ข้อ 20 | 92.54 | 431.693 | .783 | .918 |
| ข้อ 21 | 92.23 | 431.625 | .683 | .919 |
| ข้อ 22 | 92.43 | 432.648 | .563 | .843 |
| ข้อ 23 | 92.00 | 432.546 | .640 | .912 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

| ข้อที่ | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|--------|----------------------------------|--------------------------------------|--|--------------------------|
| ข้อ 24 | 92.44 | 431.336 | .665 | .923 |
| ข้อ 25 | 92.66 | 432.847 | .543 | .921 |
| ข้อ 26 | 92.37 | 432.534 | .651 | .888 |
| ข้อ 27 | 92.46 | 432.442 | .647 | .893 |
| ข้อ 28 | 92.34 | 431.448 | .575 | .896 |
| ข้อ 29 | 92.13 | 431.456 | .844 | .925 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 40

N of Items = 29

Alpha = .90



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก จ

แบบสัมภาษณ์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสัมภาษณ์

การวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม”

คำอธิบาย

1. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured or guided interviews) ใช้คำถาม ดำเนินการสัมภาษณ์ในทุกประเด็น และขั้นตอน ใช้การบันทึกเสียง (Tape Record) และกล้องบันทึกภาพ ในการสัมภาษณ์ ประเด็นคำถามใดไม่ได้ข้อมูลชัดเจน ขอความกรุณาถามซ้ำจนได้ข้อมูลชัดเจน

2. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ใช้เฉพาะกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท และนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน 3 คน รวม 9 คน

3. แบบสัมภาษณ์ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

4. การตอบแบบสัมภาษณ์ ขอความกรุณาท่านได้โปรดตอบให้ครบทุกข้อ เพื่อจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางสาวกิตติยา อ่อนศรี

นักศึกษาลัทธิธรรมรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประเด็นสัมภาษณ์

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

แนวทางการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured or guided interviews)

โดยนำแบบสัมภาษณ์ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ากำหนดประเด็นเป็นคำถามสำคัญ (Key words) ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ- สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ระดับการศึกษา.....
วัน เดือน ปี ที่ให้สัมภาษณ์.....

ตอนที่ 2 ประเด็นสัมภาษณ์

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

ท่านคิดว่า “ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม เป็นอย่างไร และท่านมีข้อเสนอเพิ่มเติมอย่างไร เพื่อนำไปต่อยอดการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น” ?

ความคิดเห็น

.....
.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว

ท่านคิดว่า “ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว เป็นอย่างไร และท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไร เพื่อนำไปต่อยอดการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น” ?

ความคิดเห็น

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ท่านคิดว่า “ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เป็นอย่างไร และท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไร เพื่อนำไปต่อยอดการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น” ?

ความคิดเห็น

.....

.....

ข้อเสนอเพิ่มเติม

.....

.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ท่านคิดว่า “ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นอย่างไร และท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไร เพื่อนำไปต่อยอดการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น” ?

ความคิดเห็น

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ท่านคิดว่า “ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นอย่างไร และท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไร เพื่อนำไปต่อยอดการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น” ?

ความคิดเห็น

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

| ลำดับ | ชื่อ - สกุล | ระดับการศึกษา | วัน/เดือน/ปี |
|-------|-------------------------|-------------------|-------------------|
| 1. | นางสาวพวงเพชร วงศ์ทิพย์ | นักศึกษาปริญญาตรี | 26 พฤศจิกายน 2559 |
| 2. | นางสาวอัมพร ชันแข็ง | นักศึกษาปริญญาตรี | 26 พฤศจิกายน 2559 |
| 3. | นายวิศรุต จิระโรจน์สกุล | นักศึกษาปริญญาตรี | 26 พฤศจิกายน 2559 |
| 4. | นางสาวเอมอร จันทะคาม | นักศึกษาปริญญาโท | 26 พฤศจิกายน 2559 |
| 5. | นางสาวเวณิกา น้อยเสนา | นักศึกษาปริญญาโท | 26 พฤศจิกายน 2559 |
| 6. | นางสาวพัชรินทร์ โมหา | นักศึกษาปริญญาโท | 27 พฤศจิกายน 2559 |
| 7. | นายพิภฏ ศรีชนะ | นักศึกษาปริญญาเอก | 27 พฤศจิกายน 2559 |
| 8. | นางสมถวิล แผงกลาง | นักศึกษาปริญญาเอก | 27 พฤศจิกายน 2559 |
| 9. | นายชายแดน มิ่งเมือง | นักศึกษาปริญญาเอก | 27 พฤศจิกายน 2559 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวกิตติยา อ่อนศรี
วันเกิด 12 มกราคม 2535
ภูมิลำเนา 131 บ้านโนนคำ ตำบลโนนคำ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
ที่อยู่ปัจจุบัน 131 บ้านโนนคำ ตำบลโนนคำ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2557 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
พ.ศ. 2560 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY