

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยนครพนม ตามแนวคิด SERVQUAL

Satisfaction with the Service Quality of the Registration and Records Office,
Nakhon Phanom University Based on the SERVQUAL Model

นฐอร นวลตา¹, บุญธรรม ขำขันมะณี² และ อภิไทย แก้วจรัส³

Nathaorn Nualta¹, Boontham Kharkhanmanee² and Apithai Kaewjarus³

วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

College of Tourism and Service Industry, Nakhon Phanom University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: ²boontham@npu.ac.th

Received April 29, 2026; Revised May 27, 2026; Accepted June 5, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนครพนม (2) ประเมินระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ และ (3) วิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ที่มีต่อความพึงพอใจของนักศึกษา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 389 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือวิจัยมีค่าความเชื่อมั่นสูง (Cronbach's alpha = 0.95) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.04) โดยด้านความเป็นรูปธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่ด้านการตอบสนองมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (2) ความพึงพอใจของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.59) โดยความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมมีค่าสูงสุด ส่วนความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าต่ำสุดและอยู่ในระดับปานกลาง และ (3) ปัจจัยด้านความเข้าใจ ความเป็นรูปธรรม และการตอบสนอง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ร้อยละ 56.5 (R^2 = 0.565)

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ จะช่วยยกระดับความพึงพอใจและภาพลักษณ์ของสถาบันได้อย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจ; SERVQUAL; นักศึกษา; งานทะเบียนและประมวลผล

Abstract

This study aimed to (1) examine the service quality of the Registration and Student Records Office for undergraduate students at Nakhon Phanom University, (2) assess student satisfaction, and (3) analyze the influence of service quality dimensions based on the SERVQUAL model on student satisfaction. A quantitative research design was employed. Data were collected questionnaires from 389 undergraduate students selected through multi-stage random sampling. The instrument demonstrated high reliability (Cronbach's alpha = 0.95). Data were analyzed using descriptive statistics, one-way ANOVA, and multiple regression analysis.

The findings revealed that (1) overall service quality was rated at a high level ($\bar{X}$ = 4.04), with tangibles receiving the highest score and responsiveness the lowest; (2) overall student satisfaction was also high ($\bar{X}$ = 3.59), with the service environment rated highest, while service speed was the lowest and at a moderate level; and (3) empathy, tangibles, and responsiveness significantly influenced student satisfaction, jointly explaining 56.5% of the variance (R^2 = 0.565).

The results highlight that enhancing empathy and responsiveness in service delivery is critical for improving student satisfaction and institutional image.

Keywords: Service Quality; Satisfaction; SERVQUAL; Undergraduate Students; Registration and Student Records Office

บทนำ

ในศตวรรษที่ 21 สถาบันอุดมศึกษากำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้มหาวิทยาลัยต้องปรับตัวจากการเป็นเพียง “ผู้จัดการศึกษา” ไปสู่การเป็น “องค์กรบริการทางการศึกษา” ที่มุ่งตอบสนองความต้องการและประสบการณ์ของผู้เรียนอย่างรอบด้าน

การแข่งขันระหว่างสถาบันอุดมศึกษาทั้งในประเทศและระดับนานาชาติ ทำให้คุณภาพการให้บริการกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่น และความสามารถในการรักษานักศึกษาไว้กับสถาบัน (Kotler & Keller, 2016, p.153) โดยเฉพาะบริการสนับสนุนทางการศึกษา ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่นักศึกษาต้องใช้ตลอดระยะเวลาการศึกษา งานทะเบียนและประมวลผลถือเป็นหน่วยงานสำคัญที่มีบทบาทโดยตรงต่อประสบการณ์ของนักศึกษา ตั้งแต่กระบวนการรับสมัคร การลงทะเบียนเรียน การจัดการข้อมูลทางวิชาการ การประมวลผลผลการเรียน ตลอดจนการสำเร็จการศึกษา คุณภาพของการให้บริการในหน่วยงานดังกล่าวจึงสะท้อนประสิทธิภาพการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย และมีผลต่อความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร และการบอกต่อเชิงบวกของนักศึกษา (Alves & Raposo, 2010, p.76; Elliott & Healy, 2001, p.3)

ในเชิงทฤษฎี การศึกษาคุณภาพการให้บริการนิยมอธิบายผ่านแบบจำลอง SERVQUAL ของ (Parasuraman et al., 1988) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดสำคัญที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในงานวิจัยด้านการบริการ โดยอธิบายว่า “คุณภาพการให้บริการ” เกิดจากช่องว่างระหว่าง “ความคาดหวัง” (Expectations) ของผู้รับบริการ กับ “การรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริง” (Perceptions) หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่ได้รับสูงกว่าหรือสอดคล้องกับความคาดหวัง จะนำไปสู่การประเมินคุณภาพบริการในเชิงบวก แบบจำลอง SERVQUAL ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความรวดเร็วและความเต็มใจในการช่วยเหลือผู้รับบริการ ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความรู้ ความสามารถ และความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) คือ การดูแลและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมของการให้บริการ (Parasuraman et al., 1988, pp. 23–24) กรอบแนวคิด SERVQUAL มีความเหมาะสมกับบริบทของสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากนักศึกษาในฐานะ “ผู้รับบริการทางการศึกษา” ไม่ได้ประเมินคุณภาพจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากระบบสนับสนุนต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย งานวิจัยของ (Clemes et al., 2008, p.300) และ (Sultan & Wong, 2014, p.143) ยืนยันว่า มิติของ SERVQUAL มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษา และสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ การศึกษาครั้งนี้ยังอาศัยฐานแนวคิด “ความพึงพอใจ” (Satisfaction) ตามทฤษฎี Expectation–Disconfirmation Theory (EDT) ของ Oliver (1980) ซึ่งอธิบายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังเดิมของผู้รับบริการกับผลลัพธ์ที่ได้รับจริง หากบริการสูงกว่าความคาดหวังจะเกิด “Positive Disconfirmation” ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง ในทางตรงกันข้าม หาก

บริการต่ำกว่าความคาดหวังจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ แนวคิดดังกล่าวสะท้อนว่า คุณภาพการให้บริการเป็น “ปัจจัยเชิงสาเหตุ” ที่ส่งผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ในประเทศไทยมักมุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของมหาวิทยาลัย หรือนั้นเฉพาะด้านการเรียนการสอน ขณะที่การศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการ เช่น งานทะเบียนและประมวลผล ยังมีอยู่อย่างจำกัด โดยเฉพาะในบริบทมหาวิทยาลัยภูมิภาค นอกจากนี้ งานวิจัยจำนวนมากยังใช้เพียงการวิเคราะห์เชิงพรรณนา หรือการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทั่วไป แต่ยังขาดการวิเคราะห์เชิงสาเหตุที่อธิบายอิทธิพลของแต่ละมิติของ SERVQUAL ต่อความพึงพอใจอย่างชัดเจน

มหาวิทยาลัยนครพนมเป็นสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นและผลิตบัณฑิตเพื่อรองรับการพัฒนาประเทศ โดยมีจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวนมาก ส่งผลให้งานทะเบียนและประมวลผลเป็นหน่วยงานที่มีการกิจสำคัญและมีผู้ใช้บริการจำนวนมากในแต่ละภาคการศึกษา อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความล่าช้าในการให้บริการ ความซับซ้อนของขั้นตอน และข้อจำกัดในการสื่อสารข้อมูลในบางช่วงเวลา ซึ่งอาจส่งผลต่อประสบการณ์และความพึงพอใจของนักศึกษา

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยนครพนม โดยประยุกต์ใช้แบบจำลอง SERVQUAL ร่วมกับแนวคิดความพึงพอใจตามทฤษฎี Expectation–Disconfirmation Theory เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ผลการวิจัยจะช่วยเติมเต็มช่องว่างทางวิชาการด้านคุณภาพบริการในบริบทสถาบันอุดมศึกษาภูมิภาค และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและยกระดับมาตรฐานการให้บริการของมหาวิทยาลัยได้อย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนครพนม
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนครพนม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนครพนม

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผลแตกต่างกัน
2. มิติคุณภาพการให้บริการตามแบบจำลอง SERVQUAL มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด SERVQUAL และคุณภาพการให้บริการ

แบบจำลอง SERVQUAL ได้รับการพัฒนาโดย Parasuraman, Zeithaml และ Berry ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยอธิบายว่าคุณภาพการให้บริการเกิดจาก “ช่องว่าง (Gap)” ระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectations) และการรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริง (Perceptions) (Parasuraman et al., 1988, p. 16) แนวคิดดังกล่าวสะท้อนว่าผู้ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง เพื่อปิดช่องว่างดังกล่าวและยกระดับคุณภาพบริการ

SERVQUAL ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ได้แก่ (1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ซึ่งหมายถึงความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ (2) การตอบสนอง (Responsiveness) ซึ่งสะท้อนถึงความรวดเร็วและความเต็มใจในการให้บริการ (3) ความมั่นใจ (Assurance) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้ ความสามารถ และความน่าเชื่อถือของบุคลากร (4) ความเข้าใจ (Empathy) ซึ่งเป็นการเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล และ (5) ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Parasuraman et al., 1988, pp. 23–24; Zeithaml et al., 2018, p. 93)

งานวิจัยจำนวนมากยืนยันว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายคุณภาพการให้บริการในบริบทที่หลากหลาย รวมถึงภาคการศึกษา โดย (Clemes et al., 2008, p. 300) พบว่ามิติของ SERVQUAL มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ และสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพบริการของสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างเหมาะสม

ในบริบทของประเทศไทย พบว่ามิติความเป็นรูปธรรมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือความเชื่อถือได้และการตอบสนอง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับทั้ง “ประสบการณ์ที่จับต้องได้” และ “ประสิทธิภาพการบริการ”

เมื่อพิจารณาเชิงมิติ พบว่ามิติความเป็นรูปธรรม (Tangibles) เป็นปัจจัยที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้โดยตรง และมีผลต่อการสร้างความประทับใจในเบื้องต้น (Bitner, 1992, p. 60) ขณะที่มิติความเข้าใจ

(Empathy) เป็นองค์ประกอบเชิงจิตวิทยาที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งนำไปสู่ความไว้วางใจและความผูกพัน (Zeithaml et al., 2018, p. 102)

นอกจากนี้ มิติการตอบสนอง (Responsiveness) ยังถูกระบุว่าเป็น “จุดวิกฤตของคุณภาพบริการ” โดยเฉพาะในบริบทการศึกษา เนื่องจากผู้รับบริการต้องการความรวดเร็วและความต่อเนื่องในการให้บริการ (Sultan & Wong, 2014, p. 147) ที่พบว่าความล่าช้าในการให้บริการเป็นประเด็นสำคัญที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจของนักศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นแนวคิดสำคัญในงานวิจัยด้านการบริการ โดย Oliver (1997) อธิบายว่าความพึงพอใจเป็น “การตอบสนองทางอารมณ์” ที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและผลลัพธ์ที่ได้รับ (Oliver, 1997, p. 13) หากผลลัพธ์สูงกว่าความคาดหวัง จะนำไปสู่ความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม หากต่ำกว่าความคาดหวังจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ

แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎี Expectation–Disconfirmation Theory (EDT) ซึ่งระบุว่าความพึงพอใจเกิดจาก “การยืนยันหรือไม่ยืนยันความคาดหวัง” (Confirmation/Disconfirmation) (Oliver, 1980, p. 460) โดยหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการดีกว่าที่คาดหวัง จะเกิด Positive Disconfirmation และนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับสูง ในบริบทการศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญของคุณภาพการให้บริการ โดย (Alves & Raposo, 2010, p. 76) พบว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อสถาบัน และมีผลต่อการบอกต่อเชิงบวก ขณะที่ (Elliott & Healy, 2001, p. 3) ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจของนักศึกษาสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของระบบบริการในมหาวิทยาลัยได้

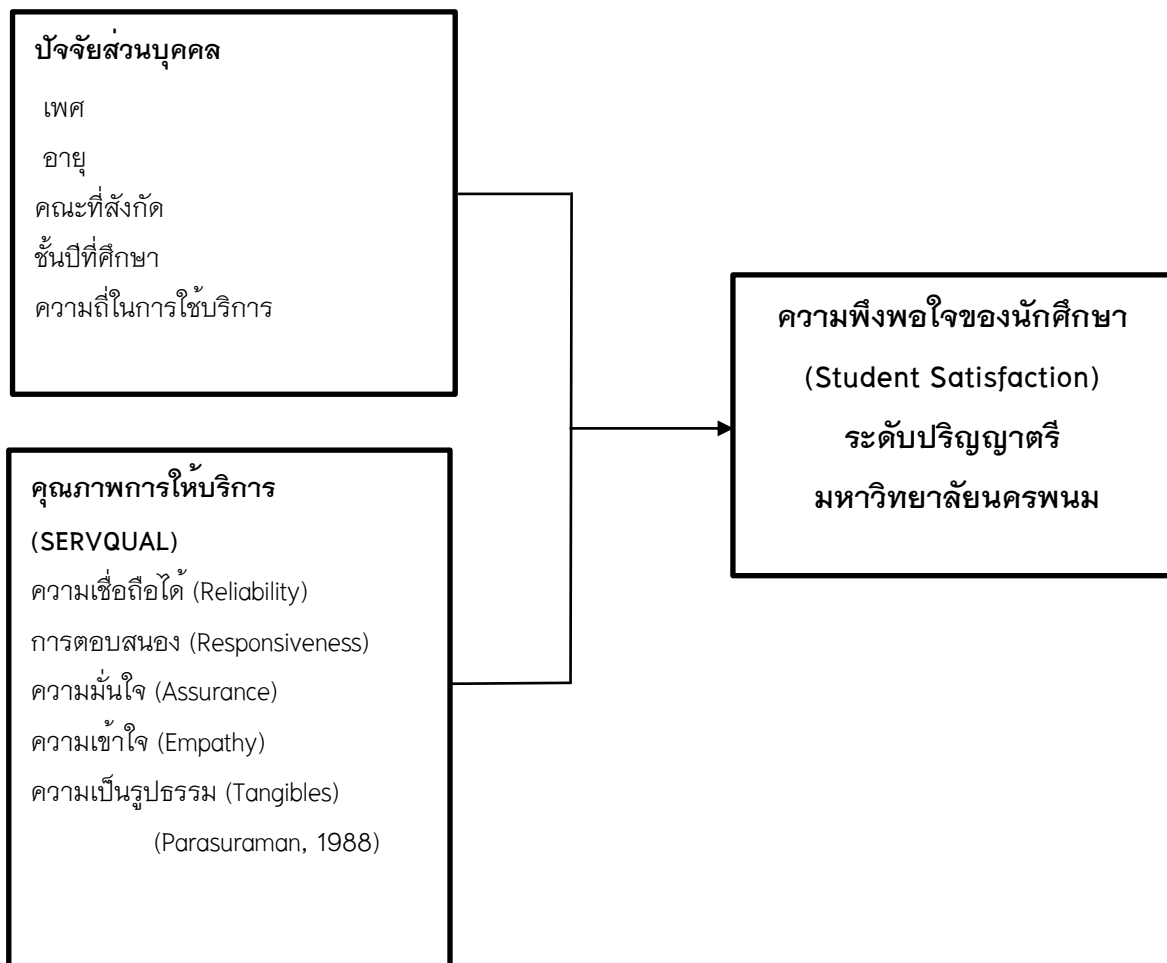
นอกจากนี้ (Kotler & Keller, 2016, p. 153) ยังอธิบายว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการ เช่น การกลับมาใช้บริการซ้ำ และความตั้งใจในการแนะนำบริการให้ผู้อื่น ซึ่งสะท้อนให้เห็นบทบาทของความพึงพอใจในฐานะ “ตัวแปรผลลัพธ์ (Outcome Variable)” ที่สำคัญในงานวิจัยด้านการบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการตามแนวคิด SERVQUAL เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ โดยเฉพาะมิติด้านความเข้าใจและการตอบสนอง ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการกำหนดประสบการณ์ของผู้รับบริการ และนำไปสู่ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมในระยะยาว

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบการวิจัยตามแนวคิด SERVQUAL ของ (Parasuraman et al., 1988, pp. 23–24) โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยนั้น ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระจำนวน

2 กลุ่ม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพการให้บริการตามแนวคิด SERVQUAL ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนครพนมโดยมีรายละเอียด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจภาคตัดขวาง (Cross-sectional Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนครพนม ประเมินระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการตามแนวคิด SERVQUAL ที่มีต่อความพึงพอใจของนักศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนครพนม ปีการศึกษา 2568 จำนวนทั้งสิ้น 4,838 คน ซึ่งกระจายอยู่ใน 12 คณะและวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยนครพนม

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 369 คน และเพื่อป้องกันการสูญเสียข้อมูลหรือแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 5 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 389 คน

การสุ่มตัวอย่งนี้ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยเริ่มจากการแบ่งกลุ่มตามคณะ/วิทยาลัย จากนั้นกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนประชากรในแต่ละคณะ และใช้การสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่สมัครใจตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแนวคิดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่สังกัด และความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนและประมวลผล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิด SERVQUAL จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) ความเข้าใจ และเอาใจใส่ (Empathy) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล

ข้อคำถามในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ตามแนวคิดของ Likert โดยกำหนดเกณฑ์คะแนน ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.68–0.80 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากร จำนวน 30 คน และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.95 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงและสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงได้

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms พร้อมจัดทำ QR Code เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2568 หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามพบว่าสามารถใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้ครบทั้ง 389 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติประกอบด้วย (1) สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) สถิติวิเคราะห์ ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยทำการทดสอบข้อตั้งเบื้องต้นทางสถิติ (Assumptions) ครบถ้วนด้วยการตรวจสอบข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบปกติ การทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงและทดสอบความสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปร

ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 389 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.15) รองลงมาคือเพศชาย (ร้อยละ 22.88) และเพศทางเลือก (ร้อยละ 7.97) ด้านอายุ พบว่าส่วนใหญ่อายุระหว่าง 18–19 ปี (ร้อยละ 35.73) รองลงมา คืออายุต่ำกว่า 18 ปี (ร้อยละ 34.96) โดยรวมแล้วมากกว่าร้อยละ 70 เป็นกลุ่มอายุไม่เกิน 19 ปี ซึ่งสะท้อนว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงเริ่มต้นของการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เมื่อพิจารณาชั้นปีที่ศึกษา พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 30.59) รองลงมา คือ ชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 28.28) และชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 19.54) ตามลำดับ สำหรับคณะที่สังกัด พบว่าส่วนใหญ่มาจากคณะครุศาสตร์ (ร้อยละ 33.16) รองลงมาคือวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม (ร้อยละ 14.14) และคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 13.11) ด้านความถี่ในการใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการ 1–2 ครั้งต่อภาคเรียน (ร้อยละ 50.64) รองลงมา คือ 3–4 ครั้งต่อภาคเรียน (ร้อยละ 33.42) และมากกว่า 4 ครั้งต่อภาคเรียน (ร้อยละ 15.94) สะท้อนว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการในระดับปานกลางถึงน้อย

ผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ ข้อ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยนครพนม โดยใช้สถิติพรรณนา (n=389)

หัวข้อการประเมินคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับที่	แปลผล
ด้านที่ 1 ความเชื่อถือได้ (Reliability)	3.98	0.86	4	มาก
ด้านที่ 2 การตอบสนอง (Responsiveness)	3.92	0.85	5	มาก

หัวข้อการประเมินคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับที่	แปลผล
ด้านที่ 3 ความมั่นใจ (Assurance)	4.11	0.81	2	มาก
ด้านที่ 4 ความเข้าใจ (Empathy)	4.07	0.86	3	มาก
ด้านที่ 5 ความเป็นรูปธรรม (Tangible)	4.12	0.85	1	มาก
เฉลี่ยรวม	4.04	0.85		มาก

จากตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยนครพนมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.04, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.12, S.D. = 0.85) รองลงมาคือด้านความมั่นใจ ($\bar{X}$ = 4.11, S.D. = 0.81) ด้านความเข้าใจ ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.86) และด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. = 0.86) ตามลำดับ ขณะที่ด้านการตอบสนองมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 3.92, S.D. = 0.85) ผลการวิจัยสะท้อนว่า แม้ทุกมิติของคุณภาพการให้บริการจะอยู่ในระดับมาก แต่ด้านการตอบสนองยังมีค่าต่ำที่สุด จึงควรได้รับการพัฒนา โดยเฉพาะในประเด็นความรวดเร็วและความพร้อมในการให้บริการ

วัตถุประสงค์ ข้อ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยนครพนม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยนครพนม (n=389)

หัวข้อการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับที่	แปลผล
1.ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวม	3.65	0.83	4	มาก
2.ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วการให้บริการ	3.10	0.77	6	ปานกลาง
3.ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของข้อมูลและเอกสาร	3.60	.86	5	มาก
4.ความพึงพอใจต่อทัศนคติและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.66	0.74	3	มาก
5.ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการให้บริการ	3.78	0.79	1	มาก
6.แนวโน้มการแนะนำการให้บริการงานทะเบียนแก่เพื่อนนักศึกษา	3.77	0.84	2	มาก
เฉลี่ยรวม	3.59	0.54		มาก

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยนครพนม พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.59, S.D.= 0.54) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.78, S.D.= 0.79) รองลงมา คือ แนวโน้มการแนะนำการให้บริการแก่เพื่อนนักศึกษา ($\bar{X}$ = 3.77, S.D.=0.84)

ความพึงพอใจต่อทัศนคติและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$ = 3.66, S.D. = 0.74) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวม ($\bar{X}$ = 3.65, S.D. = 0.83) และความพึงพอใจต่อความถูกต้องของข้อมูลและเอกสาร ($\bar{X}$ = 3.60, S.D. = 0.86) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและอยู่ในระดับปานกลาง เพียงด้านเดียว ($\bar{X}$ = 3.10, S.D. = 0.77) สะท้อนให้เห็นว่าประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการเป็นจุดที่หน่วยงานควรให้ความสำคัญและเร่งปรับปรุงเป็นลำดับแรก

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนมหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ และคณะที่สังกัด

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value	ผลการทดสอบ
เพศ	Between Groups	0.06	2.00	0.03	0.10	0.91	ไม่แตกต่าง
	Within Groups	114.93	386.00	0.30			
อายุ	Between Groups	3.58	4.00	0.89	3.08	0.02	แตกต่างกัน
	Within Groups	111.41	384.00	0.29			
ชั้นปีที่ศึกษา	Between Groups	1.74	4.00	0.44	1.48	0.21	ไม่แตกต่าง
	Within Groups	113.25	384.00	0.29			
ความถี่ในการใช้บริการ	Between Groups	0.29	2.00	0.15	0.49	0.62	ไม่แตกต่าง
	Within Groups	114.70	86.00	0.30			
คณะที่สังกัด	Between Groups	5.02	11.00	0.46	1.56	0.11	ไม่แตกต่าง
	Within Groups	109.97	377.00	0.29			
Total		114.99	388.00				

ผลการวิจัยจากตารางที่ 3 เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียน มหาวิทยาลัยนครพนม พบว่า

1. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียน มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ (F = 0.10, Sig. = 0.91) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งนักศึกษาเพศชาย เพศหญิงและเพศทางเลือกมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียนมหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามอายุ (F = 3.08, Sig. = 0.02) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วย LSD จำนวน 3 คู่พบว่า คู่ที่ 1 ช่วงอายุต่ำกว่า 18 ปี กับช่วงอายุ 20–21 ปี (p = .047) พบว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปีมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ช่วงอายุ 20–21 ปี อยู่ 0.184 คะแนน แสดงว่านักศึกษาอายุน้อยที่สุดมีความ

พึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอายุ 20–21 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่ที่ 2 ช่วงอายุ 18–19 ปี กับ ช่วงอายุ 20–21 ปี ($p = .003$) มีความพึงพอใจแตกต่างกันมากที่สุด ช่วงอายุ 18–19 ปี มีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยสูงกว่าช่วงอายุ 20–21 ปี ถึง 0.281 คะแนน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และคู่ที่ 3 อายุ 18–19 ปี กับช่วงอายุ 22–23 ปี ($p = .031$) พบว่าอายุ 18–19 ปี มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูงกว่าอายุ 22–23 ปี อยู่ที่ 0.219 คะแนน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียนมหาวิทยาลัย นครพนม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา ($F = 1.48$, Sig. = 0.21) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ชั้นปีที่ศึกษานั้น ไม่ส่งผลต่อความแตกต่างของความคิดเห็น

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียนมหาวิทยาลัย นครพนม จำแนกตามความถี่ใช้บริการ ($F = 0.49$, Sig. = 0.62) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวนครั้งที่ใช้บริการนั้นไม่ส่งผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจ

5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียนมหาวิทยาลัย นครพนม โดยจำแนกตามคณะที่สังกัด ($F = 1.56$, Sig. = 0.11) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แม้จะมี 12 คณะ แต่ความแตกต่างยังอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

3) ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการตามแนวคิด SERVQUAL

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรคุณภาพการให้บริการตามแนวคิด SERVQUAL กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล

Influential Factors	B	Std. Error	Beta	t	p-value	Tolerance	VIF	Durbin–Watson
Constant	0.97	0.12		0.09	0.00			
ความเข้าใจ (Empathy)	0.39	0.05	0.42	7.13	0.00	0.33	3.01	
ความเป็นรูปธรรม (Tangibles)	0.22	0.05	0.28	4.77	0.00	0.33	3.03	1.32
การตอบสนอง (Responsiveness)	0.10	0.05	0.12	2.21	0.03	0.41	2.46	

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ($p < .001$) ค่า $R = 0.751$ $R^2 = 0.565$ R^2 adjusted = 0.562 $F = 166.68$

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรคุณภาพการให้บริการตามแนวคิด SERVQUAL ได้แก่ ความเข้าใจ ความเป็นรูปธรรม และการตอบสนอง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) แบบจำลองมีความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ร้อยละ 56.5 ($R^2 = 0.565$) และมีความสอดคล้องของแบบจำลองในระดับดี ($F = 166.68, p < .05$) โดยไม่มีปัญหา Multicollinearity ($VIF = 2.46-3.03$) และ Autocorrelation อยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ (Durbin-Watson = 1.32)

เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า ความเข้าใจ (Empathy) มีอิทธิพลสูงสุด (Beta = 0.42) ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) มีอิทธิพลรองลงมา (Beta = 0.28) การตอบสนอง (Responsiveness) มีอิทธิพลน้อยที่สุด (Beta = 0.12) สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้ $\hat{Y} = 0.97 + 0.39(X_1) + 0.22(X_2) + 0.10(X_3)$ ผลการวิจัยสะท้อนว่า มิติด้านความเข้าใจเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดต่อความพึงพอใจ รองลงมาคือความเป็นรูปธรรม และการตอบสนองตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อ 1 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนว่าการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่ระบุว่า การรับรู้บริการที่ดีเกิดจากการลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ (Parasuraman et al., 1988, p. 16) และสอดคล้องกับ Suttiwong & Chinakkawat (2024) ที่ศึกษาสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของนักศึกษาต้องานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่าสภาพความเป็นจริงของบริการงานทะเบียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อด้านกายภาพเป็นลำดับแรก

เมื่อพิจารณารายมิติ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมที่ได้ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคารเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก มีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Bitner, 1992, p. 60) ที่ชี้ว่าปัจจัยด้านกายภาพ (services cape) มีอิทธิพลต่อความรู้สึกและการประเมินคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ ในขณะที่ด้านการตอบสนองมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เนื่องจากต้องปฏิบัติตามระเบียบและการอนุมัติเอกสารที่หลายขั้นตอน แม้ยังอยู่ในระดับมาก แต่สะท้อนถึงข้อจำกัดด้านความรวดเร็วและความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Sultan & Wong, 2014, p. 147) ที่พบว่าความรวดเร็วในการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริบทการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านสภาพแวดล้อมและทัศนคติของผู้ให้บริการ Pholsaksai (2025) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมได้รับคะแนนสูงสุด ขณะที่ด้านความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าต่ำสุด สอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจตามแนวคิด Expectation–Disconfirmation Theory ที่ระบุว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและผลลัพธ์ที่ได้รับ (Oliver, 1980, p. 460) โดยหากบริการไม่สามารถตอบสนองได้ทันเวลาอาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจได้

วัตถุประสงค์ข้อ 3 ในส่วนของการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ พบว่า ความเข้าใจ (Empathy) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือความเป็นรูปธรรม และการตอบสนอง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Zeithaml et al., 2018, p. 102) ที่ระบุว่าการเอาใจใส่และการเข้าใจผู้รับบริการเป็นรายบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพและความพึงพอใจ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Iamno & Singthanasarn (2024) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิฯ จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งพบว่าด้านความเข้าใจและเอาใจใส่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความพึงพอใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยสูงกว่าตัวแปรอื่น Iamno & Singthanasarn (2024) และสอดคล้องกับ Chan-on (2025) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส ซึ่งพบว่าด้านความเอาใจใส่ (Empathy) เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังยืนยันว่าแบบจำลอง SERVQUAL สามารถอธิบายความพึงพอใจได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 56.5 ซึ่งอยู่ในระดับที่ดีสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Hair et al., 2010, p. 182)

ผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยนครพนม มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL ที่อธิบายว่าคุณภาพบริการเกิดจากการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อประสบการณ์ที่ได้รับจริงเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังเดิม (Parasuraman et al., 1988, pp. 23–24) โดยเฉพาะในบริบทสถาบันอุดมศึกษา “บริการสนับสนุนทางการศึกษา” ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรและประสบการณ์ของนักศึกษาโดยรวม ไม่ต่างจากคุณภาพด้านการเรียนการสอน

ประเด็นสำคัญที่น่าสนใจ คือ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวมจะอยู่ในระดับมาก แต่ “ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)” กลับมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งในมิติคุณภาพบริการและความพึงพอใจของนักศึกษา สะท้อนให้เห็นว่า นักศึกษาในปัจจุบันมีความคาดหวังต่อ “ความรวดเร็วและความสะดวก” สูงขึ้น

ตามบริบทสังคมดิจิทัล กล่าวคือ ผู้รับบริการไม่ได้ประเมินคุณภาพเพียงความถูกต้องของข้อมูลเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการรอคอย ความสามารถในการเข้าถึงบริการ และความต่อเนื่องของกระบวนการให้บริการอีกด้วย

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า “ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy)” นั้นเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ($\text{Beta} = 0.42$) ซึ่งสะท้อนประเด็นสำคัญว่า ในบริบทการบริการของมหาวิทยาลัย ผู้รับบริการนั้นไม่ได้ต้องการเพียง “ระบบที่มีประสิทธิภาพ” แต่ยังต้องการ “ความเข้าใจในฐานะเพื่อนมนุษย์” จากผู้ให้บริการอีกด้วย โดยเฉพาะนักศึกษาที่อาจมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับขั้นตอนทางวิชาการหรือกฎระเบียบต่าง ๆ หากเจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ให้คำแนะนำ และแสดงความใส่ใจได้อย่างเหมาะสม จะช่วยลดความตึงเครียดและสร้างประสบการณ์เชิงบวกแก่ผู้รับบริการ

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

NPU Registration Service Model

การบริการทางวิชาการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อยกระดับความพึงพอใจของนักศึกษาอย่างยั่งยืน



งานวิจัยนี้สร้างองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา โดยพบว่า “ความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy)” เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ

นักศึกษามากที่สุด มากกว่าความรวดเร็วหรือความถูกต้องของระบบบริการ สะท้อนว่า นักศึกษาให้ความสำคัญทั้งประสิทธิภาพการบริการและประสบการณ์เชิงมนุษย์ควบคู่กัน นอกจากนี้ แบบจำลอง SERVQUAL สามารถอธิบายความพึงพอใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะมิติด้านความเข้าใจ ความเป็นรูปธรรม และการตอบสนอง ซึ่งนำไปสู่แนวคิด “การบริการทางวิชาการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Human-Centered Academic Service)” เพื่อยกระดับความพึงพอใจของนักศึกษาอย่างยั่งยืน

สรุป

งานวิจัยนี้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยนครพนม โดยใช้โมเดล SERVQUAL กับนักศึกษา 389 คน ผลการวิจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1. คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากโดยรวม ($\bar{X} = 4.04$) โดยด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) สูงสุด ($\bar{X} = 4.12$) สะท้อนความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์ ส่วนด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ต่ำสุด ($\bar{X} = 3.92$) ซึ่งเป็นจุดที่ต้องเร่งพัฒนา
2. ความพึงพอใจของนักศึกษา อยู่ในระดับมากโดยรวม ($\bar{X} = 3.59$) โดยความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมสูงสุด ($\bar{X} = 3.78$) แต่ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการอยู่เพียงระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) ซึ่งเป็นด้านเดียวที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน นอกจากนี้ อายุเป็นตัวแปรเดียวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ โดยนักศึกษาอายุน้อยพึงพอใจสูงกว่า
3. ปัจจัยพยากรณ์ความพึงพอใจ พบว่า 3 มิติของ SERVQUAL สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ถึงร้อยละ 56.5 โดยด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) มีอิทธิพลสูงสุด (Beta = 0.42) รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรม (Beta = 0.28) และการตอบสนอง (Beta = 0.12)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ดังนี้

1. งานทะเบียนและประมวลผลควรเร่งพัฒนาระบบการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เช่น ช่วงลงทะเบียนเรียน การเพิ่ม-ถอนรายวิชา และช่วงสำเร็จการศึกษา เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของนักศึกษา
2. ควรนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยสนับสนุนการให้บริการ เช่น ระบบจองคิวออนไลน์ ระบบติดตามสถานะคำร้อง และระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษา

3. ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสื่อสารและการบริการเชิงจิตวิทยาโดยมุ่งเน้นการเอาใจใส่รับฟัง และให้คำแนะนำอย่างเหมาะสมกับนักศึกษาแต่ละราย เนื่องจากผลการวิจัยพบว่ามิติด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) มีอิทธิพลสูงสุดต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (Policy Recommendations)

1. มหาวิทยาลัยควรกำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา โดยใช้แนวคิด SERVQUAL เป็นกรอบมาตรฐานในการประเมินและติดตามผลการดำเนินงาน
2. ควรสนับสนุนงบประมาณและทรัพยากรสำหรับการพัฒนาระบบบริการดิจิทัลของงานทะเบียนและประมวลผล เพื่อรองรับการให้บริการในยุคดิจิทัลและลดภาระงานของบุคลากร
3. มหาวิทยาลัยควรกำหนดนโยบายพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้าน Service Mind การสื่อสาร และการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการของมหาวิทยาลัยโดยรวม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเปรียบเทียบกับหลายสถาบัน ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังมหาวิทยาลัยอื่นในภูมิภาคหรือระดับประเทศ เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลในบริบทที่แตกต่างกัน และสร้างมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) ระดับชาติ
2. เพิ่มกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการวิจัยครั้งต่อไปควรครอบคลุมนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อให้ได้มุมมองที่หลากหลายและรอบด้านมากยิ่งขึ้น
3. ออกแบบการวิจัยในรูปแบบ Longitudinal Study เพื่อติดตามความเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจในช่วงเวลาต่างกัน เช่น ช่วงเปิดภาคเรียน ช่วงการลงทะเบียนเรียน และช่วงการสอบซึ่งจะช่วยให้เข้าใจพลวัตของความต้องการของนักศึกษาได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

References

- Alves, H., & Raposo, M. (2010). The influence of university image on student behaviour. *International Journal of Educational Management*, 24(1), 73–85.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57–71.

- Chan-on, T. (2025). Service quality affecting customer satisfaction of J&T Express logistics service users. *Journal of Social Development*, 8(3), 164–175. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/journalfms-thaijo/article/view/281761>
- Clemes, M. D., Gan, C. & Kao, T. H. (2008). University student satisfaction: An empirical analysis. *Journal of Marketing for Higher Education*, 17(2), 292–325.
- Elliott, K. M. & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1–11.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson.
- Iamno, K., & Singthanasarn, P. (2024). Service quality affecting customer satisfaction at the Office of Rights Protection, Legal Aid, and Enforcement, Nakhon Sawan Province. *Journal of Interdisciplinary Innovation Studies*, 2(2), 15–28. <https://so15.tci-thaijo.org/index.php/jiis/article/view/921>
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw–Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pholsaksai, M. (2025). Design of academic service systems for testing and inspection: A case study of the College of Industrial Technology, King Mongkut's University of Technology North Bangkok. *Southeast Bangkok Journal (Humanities and Social Sciences)*, 11(1), 71–85. https://so05.tci-thaijo.org/index.php/SB_Journal/article/view/277877
- Sultan, P. & Wong, H. Y. (2014). Service quality in higher education. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 6(2/3), 143–158.
- Suttiwong, P. & Chinakkawat, N. (2024). A study of students' expectations and perceptions toward student registration services at Suranaree University of Technology. *Journal of Educational Administration and Supervision*, 11(3), 111–120. <https://so20.tci-thaijo.org/index.php/JAD/article/view/252>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper & Row.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing* (7th ed.). McGraw–Hill.