

คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน  
Service Quality in the Registration and Evaluation Division of  
Mahachulalongkornrajavidyalaya University in the Upper Northern Campuses

ศิริกร ไชยสิทธิ์<sup>1\*</sup> นพตคน ปัญญาวีรทัต<sup>2</sup> เกียรติศักดิ์ สุขเหลือ<sup>3</sup>  
Sirikon Chaiyasit<sup>1\*</sup> Noppadon Panyaweeratad<sup>2</sup> Kiattisak Suklueng<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร.) วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มจร. วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มจร. วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตมจร. วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน จำนวน 320 รูป/คน โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่า t-test และทดสอบค่า F-test แบบ One Way ANOVA และการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ใช้ข้อมูลสำคัญจำนวน 14 รูป/คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหาแบบพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =4.06, S.D.=0.681) ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผลฯ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =4.10, S.D.=0.688)

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผลฯ พบว่า ผู้รับบริการที่มีชั้นปี คณะ และสังกัดวิทยาเขตต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผลฯ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้รับบริการที่อยู่คณะต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผลฯ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผลฯ พบว่า ควรเพิ่มอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ในการรับบริการให้เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ควรจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการให้บริการอย่างเพียงพอและทันสมัย

**คำสำคัญ:** กลุ่มงานทะเบียนและวัดผล, คุณภาพการให้บริการ, สังคหวัตถุ 4

### Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the level of service quality in the Registration and Evaluation Division of Mahachulalongkornrajavidyalaya University (MCU) in the Upper Northern Campuses 2) to compare the opinions of people on the service quality in the Registration and Evaluation Division of MCU in the Upper Northern Campuses classified by personal factors 3) to propose guidelines for improving the service quality in the Registration and Evaluation Division of MCU in the Upper Northern Campuses. It

<sup>1,2,3</sup> มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่

<sup>1,2,3</sup> Mahachulalongkornrajavidyalaya University Chiang Mai Campus

\* Corresponding Author E-mail: sirikon.chai@mcu.ac.th

is mixed-method research. The sample used in quantitative research was 320 students of Mahachulalongkornrajavidyalaya University, in the Upper Northern Campuses collected through questionnaires. The statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean, and standard deviation, and hypothesis testing was analyzed by t-test and F-test analysis, ANOVA (One-Way ANOVA). The qualitative method was collected from 14 key informants through In-depth interviews and analyzed by content descriptive interpretation.

The results of this research found that:

1. The overall opinions on service quality level in the Registration and Evaluation Division of MCU were at a high level ( $\bar{X}$ =4.06, S.D.=0.681). The overall opinions on service quality level in the RMCU Registration and Evaluation Division according to the Four Sangahavattu were high ( $\bar{X}$ =4.16, S.D.=0.688).

2. The opinions comparison of people on the service quality in the Registration and Evaluation Division of MCU found that service recipients from different years of study, faculties, and campus affiliations had overall different opinions on the service quality in the Registration and Evaluation Division of MCU with statistical significance at 0.05 level. Moreover, service recipients in different faculties had overall different opinions on the service quality in the MCU Registration and Evaluation Division according to the Four Sangahavattu with statistical significance at 0.05 level.

3. Guidelines for improving the service quality in the MCU Registration and Evaluation Division found that officers receiving services should be increased sufficiently to meet the needs of service recipients. Tools, equipment, and technology should be provided for adequate and up-to-date services.

**Keywords:** Registration and evaluation division, Service quality, Four Sangahavattu

## บทนำ

โลกปัจจุบันเป็นยุคแห่งระบบข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารงานในทุกองค์กรต้องปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ทุกองค์กรต่างมุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ให้การดำเนินงานขององค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว ตามยุทธศาสตร์ที่ 6 ของแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 ประเด็นเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการศึกษา ข้อที่ 6.2 ที่มุ่งเน้น ระบบการบริหารจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลส่งผลกระทบต่อคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสังคม เศรษฐกิจและการเมือง เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ความอยู่รอดประเทศไทยจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งนี้ระบบราชการและระบบข้าราชการ จึงต้องปรับเปลี่ยนและเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับกระแสดังกล่าวให้ทัน่วงที โดยเฉพาะข้าราชการเป็นผู้ที่ได้รับการคาดหวังในการปฏิบัติงาน ในการให้บริการประชาชนอย่าง มีอาชีพมีโนสุจริต ตามแนวทางพระราชทาน เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา เป็นผู้ขับเคลื่อนในการพัฒนาประเทศ รวมถึงเป็นที่พึ่งและไว้วางใจ ได้รับความเชื่อถือจากสังคมและประชาชน (สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม และคณะ, 2564) การให้การบริการทางการศึกษาถือเป็นบริการอย่างหนึ่งที่ทุกสถาบันการศึกษาจะต้องจัดบริการให้กับนิสิตหรือนักศึกษา จึงมีความจำเป็นต้องมีการให้บริการที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น ผู้รับผิดชอบการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบต่อบริการอย่างมีคุณภาพ โดยผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมาด้วยกิจกรรมารยาที่ควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

กลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือ ประกอบด้วย วิทยาเขตเชียงใหม่ วิทยาเขตพะเยา และวิทยาเขตแพร่ สังกัดอยู่ในสำนักวิชาการของแต่ละวิทยาเขตภายใต้การกำกับดูแลของสำนักทะเบียนและวัดผล (ส่วนกลาง) กลุ่มงานทะเบียนและวัดผลของวิทยาเขต แบ่งความรับผิดชอบภาระงานออกเป็น 3 งาน ดังนี้ 1) งานทะเบียนนิสิต 2) งานวัดผลและประเมินผลการศึกษา 3) งานบริการและงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย (สำนักวิชาการ, 2564) จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา การให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล ยังประสบปัญหา เช่น ในเรื่องจำนวนของเจ้าหน้าที่บริการ สถานที่ให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ เอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ มีขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยาก ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน นอกจากนี้ รูปแบบการให้บริการที่ยังต้องพัฒนาเพื่อให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น รวมถึงช่องทางการประชาสัมพันธ์ และการติดต่อสื่อสารของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผลที่ยังไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในระบบการลงทะเบียน จากปัญหาที่กล่าวมา ทำให้สะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานและคุณภาพของการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน และส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการลดน้อยถอยไป จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการมารับบริการและกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป ซึ่ง Parasuraman et.al. (1988, อ้างถึงใน กาญจนา ทวีพันธ์ และ แวมยุรา คำสุข, 2558) ได้ให้แนวคิดการบริการที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและการรู้จักและเข้าใจลูกค้า เพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการได้

ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาใช้ควบคู่กับการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะหลักธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งมีหลักธรรมอันครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งมีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมและสนับสนุน และเหมาะสมที่จะใช้ในงานด้านการให้บริการ โดยเฉพาะหลักสังคัตถุธรรม ซึ่งเป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ๆ ผู้กโมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ ซึ่งกันและกัน มีอยู่ 4 ประการ ได้แก่ 1) ทาน การให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและแนะนำ สั่งสอน 2) ปิยวาจา คือ พูดดี พูดให้คนที่รับฟังมีความสุข ด้วยถ้อยคำสุภาพ ไพเราะน่าฟัง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผลเป็นหลักฐานเพื่อให้เกิดความเข้าใจดี สร้างไมตรี ทำให้ รักใคร่ 3) อตถจริยา ประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์ 4) สมานัตตตา การไม่ถือตัว คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), 2550)

จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา การให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล ยังประสบปัญหา เช่น ในเรื่องจำนวนของเจ้าหน้าที่บริการ สถานที่ให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ เอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ มีขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยาก ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน ซึ่งผลการวิจัยจะนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาที่ตอบสนองความต้องการของนิสิตที่มารับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed methods research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) มีขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยเชิงปริมาณศึกษาจากนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน จำนวนทั้งสิ้น 1,594 รูปหรือคน (สำนักทะเบียนและวัดผล, 2564) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากสูตรของของทาร์ ยามาเน่ (Taro Yamane) (อภิรัตน์ จันตะนี, 2549) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 รูปหรือคน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 5 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแทนผู้บริหาร จำนวน 3 รูป ตัวแทนนักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 1 รูป ตัวแทนนักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ 1 คน ตัวแทนเจ้าหน้าที่ทะเบียนและวัดผล จำนวน 3 คน และตัวแทนนิสิต จำนวน 6 รูปหรือคน รวมทั้งสิ้นจำนวน 14 รูปหรือคน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Item-objective congruence index: IOC) ซึ่งข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องโดยมีค่าระหว่าง 0.60 – 1.00 และการหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's alpha) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.851 แสดงถึงว่าเครื่องมือมีค่าความเชื่อมั่น นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้แจกกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสำรวจ (Survey research) ได้แก่ การแจกแบบสอบถามจากนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน จำนวน 320 รูปหรือคน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 14 รูปหรือคน โดยจะสัมภาษณ์ข้อมูลต่าง ๆ ตามประเด็นที่ผู้วิจัยได้วางโครงร่างไว้ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละท่านได้ให้ความคิดเห็นในมุมมองที่แตกต่างกันไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะทางการวิเคราะห์ทางสถิติ (Descriptive statistics) สำหรับใช้อธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนาความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน คือ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน

มาตรฐาน และวิเคราะห์ ทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test) แบบ One Way ANOVA) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยการพรรณนาแจกแจงความถี่ประกอบตารางและวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิควิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา จากนั้นนำข้อมูลมาประมวลผลนำเสนอเป็นข้อค้นพบ เพื่อนำไปสู่การหาข้อสรุป การตีความ และการตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำของผลการวิจัยต่อไป

### ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน โดยภาพรวม และระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม ดังปรากฏตามตารางที่ 1 และ 2 ดังนี้

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน โดยภาพรวม

(n=320)

คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผลของ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน		ระดับคุณภาพการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.04	0.701	มาก
2.	ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.04	0.771	มาก
3.	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.02	0.746	มาก
4.	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.12	0.707	มาก
5.	ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.11	0.725	มาก
	<b>ภาพรวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.681</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.06$ , S.D.=0.681) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.12$ , S.D.=0.707) รองลงมา ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.11$ , S.D.=0.725), ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.04$ , S.D.=0.701) เท่ากับ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.04$ , S.D.=0.771) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ , S.D.=0.746) ตามลำดับ

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม

(n=320)

คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผลของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน ตามหลักสังคหวัตถุ 4		ระดับคุณภาพการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านทาน การให้	4.10	0.733	มาก
2.	ด้านปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก	4.10	0.712	มาก
3.	ด้านอรรถจริยา การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์	4.11	0.707	มาก
4.	ด้านสมานัตตตา ความเป็นคนเสมอดันเสมอปลาย	4.09	0.738	มาก
ภาพรวม		4.10	0.688	มาก

จากตารางที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.688) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านอรรถจริยา การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.707) รองลงมา ด้านทาน การให้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.733) และด้านปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.712) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสมานัตตตา ความเป็นคนเสมอดันเสมอปลาย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.738) ตามลำดับ

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน พบว่าผู้รับบริการที่มีชั้นปี คณะ และสังกัดวิทยาเขตต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ สถานภาพ และประสบการณ์การรับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน ตามหลักสังคหวัตถุ 4 พบว่า ผู้รับบริการที่อยู่คณะต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ สถานภาพ ชั้นปี สังกัดวิทยาเขต และประสบการณ์การรับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน พบว่า 1) ควรเพิ่มอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานบางอย่างแทนกันได้ 2) ควรจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการให้บริการอย่างเพียงพอและทันสมัย 3) ควรมีการพัฒนาเอกสารในรูปแบบออนไลน์ 4) ควรจัดสถานที่และที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ 5) ควรมีการตรวจสอบก่อนการออกหนังสือสำคัญทางการศึกษา 6) ควรมีการปรับลดขั้นตอนการบริการต่างๆ ที่ไม่จำเป็นลงเพื่อให้ความคล่องตัว

มากยิ่งขึ้น โดยการให้บริการแบบ one stop service 7) ควรมีการอบรมการสร้างจิตสำนึกของการบริการ (Service mind) อย่างต่อเนื่อง ให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้การต้อนรับ ให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย มีอัธยาศัย ไมตรีที่ดี ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส 7) ควรมีการอบรม เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเข้าใจตามภาระงาน 8) ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมของกลุ่มงาน ทะเบียนและวัดผล ในช่องทางที่หลากหลาย เช่น คู่มือการขอรับบริการ แผ่นพับ และเอกสารที่เผยแพร่ทาง ออนไลน์ 9) ควรให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคกันและเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง

### อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.06$ , S.D.=0.681) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เห็นได้ว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม และคณะ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม” ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ และด้านภาพลักษณ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ ) นอกจากนี้ คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.10$ , S.D.=0.688) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอรรถจริยา การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ ด้านทาน การให้ ด้านปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก ด้านสมานัตตา ความเป็นคนเสมอต้นเสมอปลาย เห็นได้ว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลวรรณ แสนคำลือ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนและท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน” ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก แนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่น ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมกับประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยปรารถนาให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้วยการพูดจาที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน มีหางเสียง ควบคุมสติอารมณ์ การช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยความเต็มใจ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาค และเท่าเทียมกันทุกคน

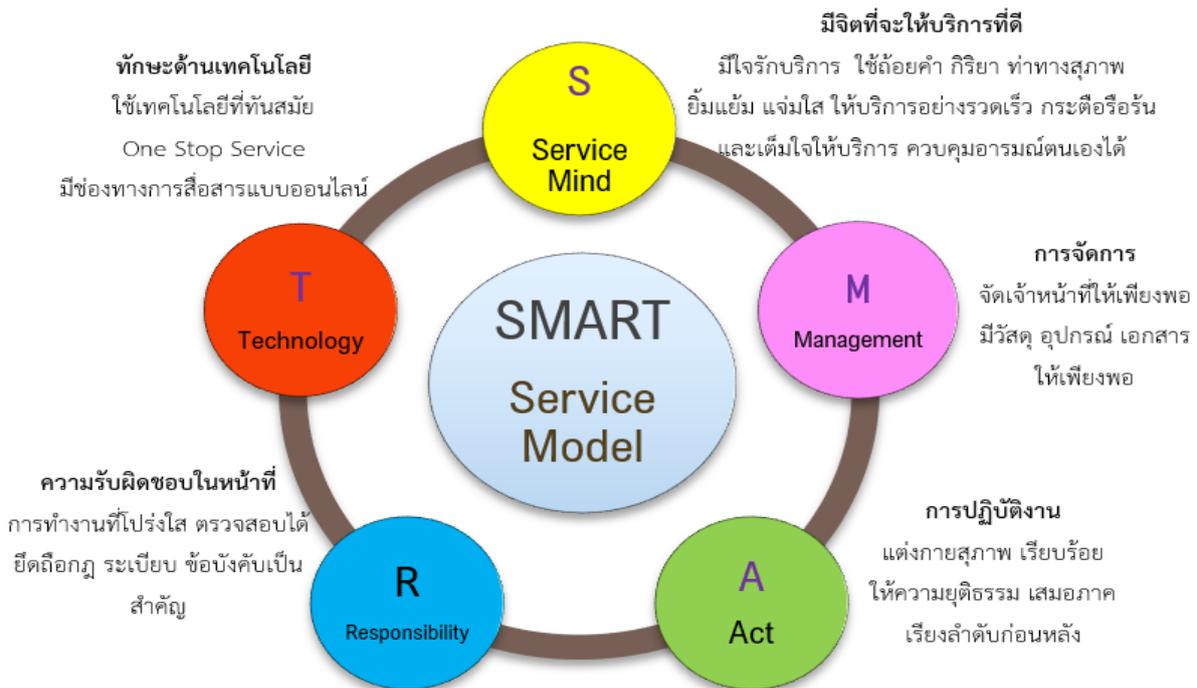
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้รับบริการที่อยู่ชั้นปี คณะ และสังกัดวิทยาเขตต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ สถานภาพ และประสบการณ์การรับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิพนธ์ เรืองศิริภูวนิช (2560) ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร” ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรจำแนกตามคณะและวิทยาเขต พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในคณะและวิทยาเขตที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคุณภาพคุณภาพการ

ให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่อยู่คนละต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน ตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ สถานภาพ ชั้นปี สังกัดวิทยาเขต และประสบการณ์การรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา คงนุ้ย และคณะ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี” ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มี เพศ คณะ ชั้นปีที่กำลังศึกษา และความถี่ ในการใช้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล พบว่า ไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน ควรเพิ่มอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ในการรับบริการให้เพียงพอ กับความต้องการของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานบางอย่างแทนกันได้ ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงเทคโนโลยีในการให้บริการอย่างเพียงพอและทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งานของผู้รับบริการ ควรมีการตรวจสอบก่อนการออกหนังสือสำคัญทางการศึกษา ให้ถูกต้องเพื่อป้องกันการให้บริการที่มีความผิดพลาด และมีการปรับลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นลงเพื่อให้ความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น โดยการให้บริการแบบ one stop service เจ้าหน้าที่ควรใช้คำพูดให้เหมาะสมกับสถานภาพ เช่น บรรพชิต ศกฺษี ด้วยความไพเราะ สุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศริยา ใจชื่อ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ควรจัดมีช่องทางการสื่อสารการบริการ ข้อมูลการศึกษาผ่าน Facebook Page และ Group Line ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และควรมีสถานที่ให้บริการที่ความสะอาด นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม และคณะ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม” ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ควรกำกับดูแล และกำกับให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งจะให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ ควรจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

### องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้จากการวิจัย “คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน” ออกมาเป็น SMART Service Model ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 SMART: Service Model

S = Service Mind มีจิตที่จะให้บริการที่ดี เนื่องจากผู้ให้บริการเป็นบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล และผู้รับบริการ เป็นนิสิตที่เรียนอยู่มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน ที่มีทั้งบรรพชิตและคฤหัสถ์ ซึ่งมีความหลากหลายในด้านสถานภาพ การให้บริการที่ดี ต้องมีจิตใจที่คิดจะให้บริการที่ดี เช่น มีใจรักในการบริการ มีการแสดงออกทางกาย ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยา ท่าทางที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็วให้การต้อนรับและสอบถามถึงการมารับบริการอย่างไม่ละเลย และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้

M = Management การจัดการ คือ หน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการ จะต้องมีการจัดการที่ดี โดยมีการวางแผนเพื่อจัดการภายในองค์กร เช่น จัดเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและแนะนำรายละเอียดขั้นตอนและตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และมีการจัดสถานที่ให้มีความเหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เอกสาร ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ รวมถึงการเตรียมความพร้อมในการใช้งานของระบบทะเบียนออนไลน์ เพื่อให้สามารถใช้งานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

A = Act การปฏิบัติงานในการให้บริการที่ดี ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการให้บริการ จะต้องแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และวางตัวให้เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และต้องปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีมาตรฐานการให้บริการเหมือนกัน เรียงตามลำดับก่อนหลัง และหลังการปฏิบัติงานทุกครั้งควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลมาพัฒนาการบริการต่อไป

R = Responsibility ความรับผิดชอบในหน้าที่การให้บริการ ได้แก่ มีกระบวนการในการทำงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ไม่มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ไม่เรียกรับสินบน และการทำงานของทีมงานทะเบียนและวัดผลจะต้องยึดถือกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย เป็นสำคัญ และให้บริการตรงตาม

วัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ มีอัยาศัยไมตรีให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลือ ประพฤติสิ่งที่ เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการอย่างไม่นิ่งดูตาย และมีการติดตามงานเป็นระยะๆ

T=Technology ทักษะด้านเทคโนโลยี ได้แก่ การนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การพัฒนาระบบทะเบียนออนไลน์ให้ทันสมัย และมีระบบการ ให้บริการเป็นแบบออนไลน์ เพื่อลดการใช้เอกสารในการรับบริการ ใช้รูปแบบ E-Form และผู้รับบริการ สามารถ ปรับเอกสารเองได้ การปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กระต๊วต สั้นลง เพื่อความสะดวกแก่ ผู้รับบริการผ่านการบริการ One Stop Service มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม หรือการให้ความรู้ข่าวสารที่เป็น ประโยชน์ของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ติดต่อ สอบถาม รวมถึง ร้องเรียน แจ้งปัญหา ของผู้รับบริการที่หลากหลาย สามารถดำเนินการผ่านสื่อในรูปแบบออนไลน์ เพื่อสามารถ ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล

สรุปได้ว่า การให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน ต้องใช้ SMART Service Model คือ 1) S=Service Mind มีจิตที่จะให้บริการที่ดี 2) M=Management การจัดการ 3) A=Act การปฏิบัติงานในการให้บริการที่ดี 4) R=Responsibility ความ รับผิดชอบในหน้าที่การให้บริการ 5) T=Technology ทักษะด้านเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรมีนโยบายเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการ ให้เพียงพอต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ และให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ

1.2 ควรมีนโยบายในการเพิ่มทักษะและพัฒนาศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีระบบดิจิทัล โซเชียล มีเดีย ออนไลน์ ระบบจัดการเอกสาร เพื่อนำมาพัฒนาระบบการให้บริการที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

1.3 ควรมีนโยบายในการจัดสรรงบประมาณ ในการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมไปถึงการจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และพร้อมสำหรับการบริการ

### 2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 ควรจัดให้มีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีการอบรมการให้บริการที่ดีแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ (Service mind)

2.2 ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในระบบการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ต่าง ๆ

2.3 จัดระบบและกระบวนการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล ให้ง่าย ไม่ซับซ้อนและมีความคล่องตัวในการให้บริการ เช่น การปรับลดขั้นตอน การให้บริการแบบ One Stop Service เป็นต้น

2.4 ควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge management) ในระดับหน่วยงาน รวมทั้งส่วนของวิทยาเขต เพื่อให้การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคอื่นๆ

3.2 ควรวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง การพัฒนาระบบการบริหารจัดการงานทะเบียนในรูปแบบการวิจัยเชิง พัฒนา หรือปัญญาประดิษฐ์

3.3 ควรวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง การพัฒนาระบบการบริหาร และการจัดการงานทะเบียนและวัดผลในทุก ๆ ด้าน โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ร่วมกับการใช้หลักธรรมาภิบาล และหลักการมีส่วนร่วม

3.4 ควรวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง การพัฒนาระบบการบริหารและการจัดการงานทะเบียนและวัดผล ด้วยการมุ่งเน้นหลักสมรรถนะ

### เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ แสนคำลือ. (2557). *การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนและท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย]. MCU Digital Collections. <https://e-thesis.mcu.ac.th/thesis/2098>
- กาญจนา คงนุ้ย, ชูศักดิ์ เอกเพชร, และสมคิด นาคขวัญ. (2559). ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*, 8(1), 30-44. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/nakboot/article/view/96337>
- กาญจนา ทวีนนท์ และแววมยุรา คำสุข. (2558). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 7(2), 151-167. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/bahcuojs/article/view/130283>
- นิพนธ์ เรื่องหิรัญนิช. (2560). คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ*, 10(2), 2677-2689. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/105864>
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2550). *ธรรมนุญชีวิต* (พิมพ์ครั้งที่ 82). พิมพ์สวย.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560-2579*. พรึกหวานกราฟฟิค.
- สำนักทะเบียนและวัดผล. (2564). *สถิตินิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ปีการศึกษา 2564*. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักวิชาการ. (2564). *แผนปฏิบัติการประจำปี สำนักวิชาการ 2564 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่*. สำนักวิชาการ.
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม, สามารถ อัยกร, และชาติชัย อุดมกิจมงคล. (2564). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 18(80), 127-134. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/SNGSJ/article/view/242823>
- อภินันต์ จันตะนี. (2549). *การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยทางธุรกิจ*. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อิสริยา ใจซื่อ. (2563). คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 7(1), 409-418. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/rdirimu/article/view/245129>