

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานอนุมัติผลการศึกษา สำนักส่งเสริม
วิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
Satisfaction of service users with the approval of the results
of the study to Office of Academic Support and Registrar,
Surindra Rajabhat University

ณัฐพล สันतालุนัย

Nuttapol Santalunai

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

Office of Academic Support and Registrar, Surindra Rajabhat University

Corresponding Author E-mail : nuttapol.s@srru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำแนกตาม เพศ และคณะ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 334 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายตามสูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที ซึ่งใช้กับกลุ่มที่มีตัวแปรสองกลุ่ม และการทดสอบแบบเอฟ ซึ่งใช้กับกลุ่มที่มีตัวแปรมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากงานอนุมัติผลการศึกษาในทุกด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$; S.D. = 0.41) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$; S.D. = 0.42) รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$; S.D. = 0.41) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$; S.D. = 0.57) 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากงานอนุมัติผลการศึกษา จำแนกตามเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เพศชายมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$; S.D. = 0.38) เพศหญิงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$; S.D. = 0.44) และเปรียบเทียบความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากงานอนุมัติผลการศึกษจำแนกตามสังกัดคณะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการ, อนุมัติผลการศึกษา

Abstract

The objectives are (1) to study the satisfaction of students in providing academic results approval work of The Office of Academic Support and Registrar Surindra Rajabhat University (2) to compare the satisfaction of students in providing services for approving study results The Office of Academic Support and Registrar Surindra Rajabhat University classified by sex and faculty. The researcher defined a sample of 334 people by using a simple random sampling method. According to Yamane's calculation formula (TaroYamme. 1973, in data analysis, the term Percentage, Mean, Standard Deviation, T-test, which is applied to groups with two variable and F-test, which to two or more groups with more than 2 variables.

The result showed that 1) Most of the samples were female. Satisfaction with services received from approval work The studies in all aspects found that they were satisfied with the highest level ($\bar{X}$ = 4.58 ; S.D. = 0.41). The greatest satisfaction is service personnel ($\bar{X}$ = 4.64 ; S.D. = 0.42). followed by service quality ($\bar{X}$ = 4.59 ; S.D. = 0.41) and service process ($\bar{X}$ = 4.50 ; S.D. = 0.57) 2) Compare the satisfaction received from the service from the study approval work. Classified by male and females had no different overall opinions. The opinions of males were at the highest level ($\bar{X}$ = 4.71 ; S.D. = 0.38). Female opinions were at the highest level ($\bar{X}$ = 4.60 ; S.D. = 0.44). Results classified by faculty affiliation of respondents It was found that the opinion level was not significantly different at 0.05

Keywords: Satisfaction, Service, Approval of the results of the study

บทนำ

ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าความต้องการหรือเป้าหมาย

นั้นไม่รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ (อารี พันธมณี 2546. : 12) มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นสู่สากล เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำด้านการผลิตบัณฑิตพัฒนาครู และเป็นสถาบันที่บูรณาการองค์ความรู้ในการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อสร้างความมั่นคงให้กับประเทศ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2548 ตามกฎกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีภารกิจในการกำกับดูแล ตรวจสอบ ควบคุม ด้านคุณภาพการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนด้านวิชาการ การพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร การจัดทำแผนการเรียน การเปิดรับสมัครนักศึกษา ทั้งภาคปกติ และภาคพิเศษ การวัดผลประเมินผลการศึกษา การออกหลักฐานแสดงผลการศึกษา และอื่น ๆ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แบ่งกลุ่มงานภายในออกเป็น 6 กลุ่มงาน โดยในแต่ละกลุ่มงานมีหัวหน้างานเป็นผู้รับผิดชอบบริหารงานในงานนั้น ๆ งาน อนุมัติผลการศึกษา กลุ่มงานทะเบียนและวัดผลจะเป็นผู้ดูแล ควบคุมและรับผิดชอบ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาทุกคนที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษาในภาคการศึกษานั้น ๆ งานทะเบียนและวัดผลจะทำบัญชีรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาเพื่อให้สภาวิชาการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและพิจารณาเสนอการให้ปริญญา ต่อสภามหาวิทยาลัยในการอนุมัติปริญญา

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยและศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ได้รับการบริการในงานการอนุมัติผลการศึกษาแก่ผู้สำเร็จการศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนครบตามหลักสูตร เพื่อทราบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการได้รับการบริการ และจะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำแนกตาม เพศ และคณะ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการงาน อนุมัติผลการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ใช้วิธีดำเนินการวิจัยในเชิงปริมาณ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานอนุมัติผลการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษา จำแนกตาม เพศ และคณะ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1) ประชากร ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษาในภาคการศึกษาที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 2565 จำนวน 2,014 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. 2565) และกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ที่สำเร็จการศึกษาในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 334 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายตามสูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973)

2) เครื่องที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สำนวความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงาน อนุมัติผลการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(1) ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ และคณะ

(2) ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษา ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วน ในการวัดความพึงพอใจ ใช้มาตราวัด 5 ระดับของ Likert Scale โดยกำหนดระดับคะแนน ดังต่อไปนี้

คะแนน	5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน	3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

(3) ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษา เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 334 คน ด้วยตนเอง ณ สำนักส่งเสริม

เสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรม SPSS

4) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test ซึ่งใช้กับกลุ่มที่มีตัวแปรสองกลุ่ม และ F-test ซึ่งใช้กับกลุ่มที่มีตัวแปรมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัย

เสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 ซึ่งมากกว่าเพศชาย ที่มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 ซึ่งส่วนใหญ่ศึกษาอยู่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30

2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานอนุมัติผลการศึกษา

(1) ความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากงานอนุมัติผลการศึกษาในทุกด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58 ; S.D. = 0.41) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่าพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.64 ; S.D. = 0.42) รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.59 ; S.D. = 0.41) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.50 ; S.D. = 0.57)

(2) ความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากงานอนุมัติผลการศึกษาด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.50 ; S.D. = 0.57) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินการที่ชัดเจน ($\bar{X}$ = 4.59 ; S.D. = 0.54) รองลงมาคือการประชุมสัมพัทธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นได้ด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง ($\bar{X}$ = 4.50 ; S.D. = 0.67) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}$ = 4.49 ; S.D. = 0.70) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}$ = 4.48 ; S.D. = 0.71) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีขั้นตอนในแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน ($\bar{X}$ = 4.47 ; S.D. = 0.70)

(3) ความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากงานอนุมัติผลการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64 ; S.D. = 0.42)

และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X}$ = 4.88 ; S.D. = 0.32) รองลงมาคือ การให้บริการมีความเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 4.77 ; S.D. = 0.58) มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสของผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.56 ; S.D. = 0.69) มีความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.51 ; S.D. = 0.63) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.49 ; S.D. = 0.66)

(4) ความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากงานอนุมัติผลการศึกษาด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59 ; S.D. = 0.41) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.67 ; S.D. = 0.50) รองลงมาคือข้อมูลที่ได้รับการบริการตรงกับความต้องการ ($\bar{X}$ = 4.66 ; S.D. = 0.50) ข้อมูลที่ได้รับการบริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและชัดเจน ($\bar{X}$ = 4.56 ; S.D. = 0.52) ได้รับเอกสารตรงตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X}$ = 4.55 ; S.D. = 0.57) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระบบสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X}$ = 4.52 ; S.D. = 0.62)

(5) เปรียบเทียบความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากงานอนุมัติผลการศึกษจำแนกตามเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เพศชายมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.71 ; S.D. = 0.38) เพศหญิงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60 ; S.D. = 0.44)

(6) เปรียบเทียบความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากงานอนุมัติผลการศึกษจำแนกตามสังกัดคณะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแต่ละด้าน

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปล
1.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.57	มากที่สุด
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.42	มากที่สุด
3.	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.59	0.41	มากที่สุด
	รวม	4.58	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากงานอนุมัติผลการศึกษาในทุกด้านพบว่ามีค่าความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58 ; S.D. = 0.41) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่าพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.64 ; S.D. = 0.42) รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.59 ; S.D. = 0.41) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.50 ; S.D. = 0.57)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปล
1.	มีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินการที่ชัดเจน	4.59	0.54	มากที่สุด
2.	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.49	0.70	มาก
3.	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.48	0.71	มาก
4.	มีขั้นตอนในแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	4.47	0.70	มาก
5.	การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารเป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	4.50	0.67	มากที่สุด
	รวม	4.50	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.50 ; S.D. = 0.57) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินการที่ชัดเจน ($\bar{X}$ = 4.59 ; S.D. = 0.54) รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นได้ด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง ($\bar{X}$ = 4.50 ; S.D. = 0.67) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}$ = 4.49 ; S.D. = 0.70) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}$ = 4.48 ; S.D. = 0.71) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีขั้นตอนในแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน ($\bar{X}$ = 4.47 ; S.D. = 0.70)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปล
1.	มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ของผู้ให้บริการ	4.56	0.69	มากที่สุด
2.	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.49	0.66	มาก
3.	มีความสามารถในการให้บริการ	4.51	0.63	มากที่สุด
4.	การให้บริการมีความเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	0.58	มากที่สุด
5.	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.88	0.32	มากที่สุด
	รวม	4.64	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64 ; S.D. = 0.42) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X}$ = 4.88 ; S.D. = 0.32) รองลงมาคือการให้บริการมีความเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 4.77 ; S.D. = 0.58) มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสของผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.56 ; S.D. = 0.69) มีความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.51 ; S.D. = 0.63) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.49 ; S.D. = 0.66)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปล
1.	ข้อมูลที่ได้รับการบริการตรงกับความต้องการ	4.66	0.50	มากที่สุด
2.	ข้อมูลที่ได้รับการบริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน	4.56	0.52	มากที่สุด
3.	ได้รับเอกสารตรงตามเวลาที่กำหนด	4.55	0.57	มากที่สุด
4.	ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.67	0.50	มากที่สุด

5.	ระบบสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.52	0.62	มากที่สุด
	รวม	4.59	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59 ; S.D. = 0.41) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.67 ; S.D. = 0.50) รองลงมาคือข้อมูลที่ได้รับการบริการตรงกับความต้องการ ($\bar{X}$ = 4.66 ; S.D. = 0.50) ข้อมูลที่ได้รับการบริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน ($\bar{X}$ = 4.56 ; S.D. = 0.52) ได้รับเอกสารตรงตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X}$ = 4.55 ; S.D. = 0.57) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระบบสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X}$ = 4.52 ; S.D. = 0.62)

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานอนุมัติผลการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่าการให้บริการในภาพรวมทุกด้านระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58 ; S.D. = 0.41) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้สืบเนื่องจากการให้บริการยังสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา ประกอบด้วย ข้อมูลที่ได้รับการบริการตรงกับความต้องการ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง การให้บริการมีความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัย เป็นต้น ตลอดจนระบบสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น เว็บไซต์การแจ้งขอสำเร็จการศึกษา การตรวจสอบสถานะการสำเร็จการศึกษา เป็นต้น

แต่ก็ยังพบว่ามีบางรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ๆ คือ มีขั้นตอนในแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.47 ; S.D. = 0.70) ทั้งนี้สืบเนื่องจากขั้นตอนในแบบฟอร์มคำร้องขอสำเร็จการศึกษาอาจยังไม่ชัดเจน

ว่าให้ดำเนินการในส่วนใดก่อนและหลังบ้าง เช่น การลงนามในคำร้องของอาจารย์ที่ปรึกษา กองพัฒนานักศึกษา การชำระเงินค่าธรรมเนียมการขึ้นทะเบียนบัณฑิต และในแบบคำร้อง ไม่มีแผนผัง (Flowchart) ขั้นตอนการยื่นคำร้องขอสำเร็จการศึกษา

ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดถือได้ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในงานอนุมัติผลการ ศึกษา ได้บริการให้กับผู้ขอรับบริการได้ประทับใจ สอดคล้องกับปรัชญาของสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียนคือ บริการด้วยรอยยิ้ม และนวัตกรรม และยังสอดคล้องกับผล การวิจัยของ อารยา นิราศภัย (2561 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึง พพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการ สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก และสอดคล้องกับ ผ่องพรรณ ทิพย์ประเสริฐและคณะ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับ บริการงานทะเบียนและวัดผล พบว่า มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนของการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ส่วนของขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนของสถานที่ให้บริการมีความสะดวก และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนของระบบ เครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานได้อยู่ในระดับดีมาก และไม่สอดคล้องกับ น้ำลิน เทียมแก้ว (2561 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2550 พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.06) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (4.21) รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (4.07) ด้านประชาสัมพันธ์ (4.04) และด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ (3.92) และไม่สอดคล้องกับ วันเพ็ญ ศรีมะโรง และสุmithนา รัตนกุล (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา พบ ว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษาโดยภาพรวมทุก คณะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ ทุกรายการ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา และคำแนะนำ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่จำแนกตามเพศพบว่า ทั้งเพศชายและเพศ หญิง ทุกคน คิดเป็นร้อยละ 20.70,79.30 ตามลำดับ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ใน

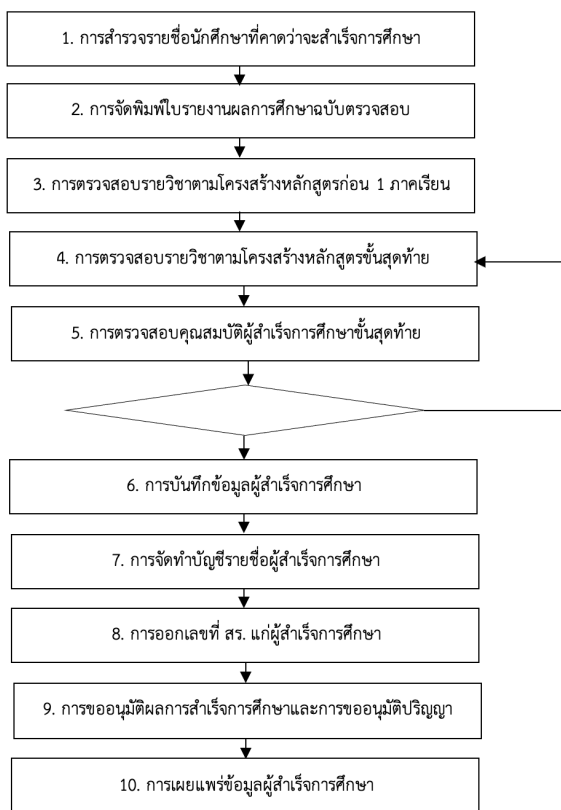
ระดับมาก และไม่สอดคล้องกับ สมหมาย เปียณอม (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยนครปฐม พบว่า ภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม อยู่ในระดับปานกลาง

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษา จำแนกตามเพศและคณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดและเมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปรต้น ด้านเพศ พบว่าระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้เนื่องในการปฏิบัติงานผู้วิจัยได้วางแผนกระบวนการทำงานตามคู่มือปฏิบัติหลัก เรื่องกระบวนการจัดทำข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษา และการขออนุมัติผลการสำเร็จการศึกษา

ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพแล้วอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ถือได้ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนงานอนุมัติผลการศึกษา ได้บริการให้กับผู้ขอรับบริการได้ประทับใจ แต่ยังไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วันเพ็ญ ศรีมะโรง และสุเมธนา รัตนกุล (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา พบว่า เพศชายและเพศหญิงทุกคณะ คิดเป็นร้อยละ 20.70, 79.30 ตามลำดับ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเพศชาย คือ การสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ส่วนในเพศหญิง คือ ผู้ให้บริการให้ความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ

องค์ความรู้จากงานวิจัย

จากการศึกษาวิจัย ได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับการอนุมัติผลการศึกษา ที่สอดคล้องกับคู่มือปฏิบัติงานหลักที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ในเรื่อง กระบวนการจัดทำข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษา และการขออนุมัติผลการสำเร็จการศึกษา ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดมีทั้งสิ้น 10 ขั้นตอน และแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานจะมีการสรุปปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังแผนผังดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 แผนผังแสดงขั้นตอนการทำงานการจัดทำข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษา และการขออนุมัติผลการสำเร็จการศึกษา

สรุป

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานอนุมัติผลการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ผู้วิจัยได้พบว่าการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลัก ในเรื่อง กระบวนการจัดทำข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาและการขออนุมัติผลการสำเร็จการศึกษา เป็นแนวทางในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากงานอนุมัติผลการศึกษาโดยภาพรวมในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ถือได้ว่ากลุ่มงานทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในงานอนุมัติผลการศึกษา ได้บริการให้กับผู้ขอรับบริการได้ประทับใจ สอดคล้องกับปรัชญาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน คือ “บริการด้วยรอยยิ้ม และนวัตกรรม” ในคู่มือปฏิบัติงานหลักจะมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน 10 ขั้นตอน และแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานจะระบุปัญหาของการทำงาน แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ขั้นตอนการสำรวจรายชื่อนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ปัญหาที่พบคือ นักศึกษาที่ค้างชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนอาจทำให้การพิมพ์ข้อมูลรายชื่อตกหล่น แนวทางการแก้ไขปัญหาคือการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ให้ครบถ้วนก่อนการพิมพ์และข้อเสนอแนะ คือการพิมพ์รายชื่อนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ให้เลือกรายชื่อแบบมีสถานะเพราะจะสะดวกในการตรวจสอบข้อมูล

2) ขั้นตอนการจัดพิมพ์ใบรายงานผลการศึกษาระดับตรวจสอบ ปัญหาที่พบคือนักศึกษาแต่ละหมู่เรียนจะมีการชำระค่าธรรมเนียมการลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาสุดท้ายไม่ครบทุกคน ส่งผลให้การพิมพ์ใบรายงานผลการศึกษาระบบมีปัญหา เพราะภาคการศึกษาสุดท้ายจะไม่ปรากฏรายวิชาที่นักศึกษาจองเนื่องด้วยค้างชำระค่าธรรมเนียมการลงทะเบียนเรียน แนวทางการแก้ไขปัญหาคือ ต้องตรวจสอบรายชื่อและจำนวนนักศึกษาที่ค้างชำระค่าธรรมเนียมการลงทะเบียนเรียน และดำเนินการจำลองข้อมูลการลงรายวิชาเรียนของนักศึกษาในภาคการศึกษาสุดท้ายในฐานข้อมูล และหรือเร่งรัดการชำระค่าธรรมเนียมการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาโดยการประกาศผ่านเว็บของสำนักฯ หรือ Page Facebook ของสำนักฯ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษาให้ชำระฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด และข้อเสนอแนะคือ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินงาน ให้ดำเนินการในส่วนที่นักศึกษาลงทะเบียนครบสมบูรณ์ทุกภาคการศึกษาแล้วเป็นกลุ่มแรก

3) ขั้นตอนการตรวจสอบรายวิชาตามโครงสร้างหลักสูตรก่อน 1 ภาคเรียน ปัญหาที่พบคือนักศึกษาบางรายลงทะเบียนผิดหลักสูตร หรือลงทะเบียนข้ามหลักสูตร เช่น นักศึกษาหลักสูตร รบ.บ. รัฐประศาสนศาสตร์ พ.ศ. 2555 ลงทะเบียนเรียนบางรายวิชาเป็นของหลักสูตร น.บ. นิติศาสตร์ พ.ศ. 2555 ซึ่งส่งผลให้นักศึกษาเรียนไม่ครบโครงสร้างตามหลักสูตรและไม่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด และเกิดปัญหาหลาย ๆ ด้านตามมา และแนวทางการแก้ไขปัญหาคือ จัดทำคำร้องขอเทียบรายวิชากรณีลงทะเบียนผิดหลักสูตร เพื่อให้ นักศึกษาสามารถเทียบรายวิชาให้ตรงตามหลักสูตรได้ และรายวิชาที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียนผิดหลักสูตรนั้นต้องสามารถเทียบได้ตามระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ว่าด้วยการเทียบโอนผลการเรียน

4) ขั้นตอนการตรวจสอบรายวิชาตามโครงสร้างหลักสูตรชั้นสุดท้าย ปัญหาที่พบคือบางรายวิชาที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาสุดท้ายมีผลการเรียนไม่ครบ หรือบางรายวิชาไม่มีการเรียนเป็น (“I”) หรืออาจารย์ผู้สอนไม่ส่งผลการเรียนมายังสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน หรือส่งมาล่าช้าหลังกำหนดส่งผลการตรวจสอบข้อมูลชั้นสุดท้ายมีผลกระทบทำให้นักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษาได้ แนวทางการแก้ไขปัญหาคือต้องสรุปรายวิชาที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาสุดท้าย หรือผลการเรียน

เป็น (“I”) และทำบันทึกข้อความไปยังคณะเพื่อให้คณะเร่งรัดผลการเรียนกับอาจารย์ผู้สอน เพื่อให้อาจารย์ผู้สอนส่งผลการเรียนตามกำหนดระยะเวลาและข้อเสนอแนะคือการสรุป รายวิชาที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาสุดท้าย ควรสรุปข้อมูลตั้งแต่ต้นภาค การศึกษาที่นักศึกษาลงทะเบียน เพื่อให้อาจารย์ผู้สอนได้ทราบข้อมูลก่อนเป็นการเบื้องต้น

5) ขั้นตอนการตรวจสอบคุณสมบัติผู้สำเร็จการศึกษาชั้นสุดท้าย ปัญหาที่พบ คือนักศึกษาศูนย์กองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ., กรอ.) โดยปกติแล้วทางศูนย์ฯ ของ มหาวิทยาลัยจะส่งข้อมูลมาให้ และหากเจ้าหน้าที่ส่งข้อมูลตกหล่นหรือบันทึกรหัสนักศึกษาไม่ ถูกต้อง จะส่งผลกระทบให้กับนักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษา แนวทางการแก้ไขปัญหาคือ ตรวจสอบรายชื่อนักศึกษาที่กู้ยืมฯ เป็นรายบุคคลในระบบเพื่อป้องกันความผิดพลาดของการบันทึก ข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลสถานะการชำระเงินให้ครบถ้วน และข้อเสนอแนะควรตรวจสอบข้อมูล สถานะการชำระเงินของนักศึกษากองทุน ฯ ก่อนการสำเร็จการศึกษาอย่างน้อย 1 ภาคการ ศึกษา เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมหากพบปัญหาสามารถแก้ไขได้ทันเวลา

6) ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษา ปัญหาที่พบคือการบันทึกข้อมูล อาจเกิดข้อผิดพลาดได้หาก ใส่รหัสนักศึกษาไม่ถูกต้อง หรือใส่รหัสนักศึกษาสลับกัน หรือ การใส่วันเดือนปีที่สำเร็จและรอบการสำเร็จไม่ถูกต้อง ส่งผลให้การพิมพ์สรุปรายงานไม่ ถูกต้อง แนวทางการแก้ไขปัญหาคือประสานกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่ดูแลระบบให้ ดำเนินการ Lock ข้อมูลการบันทึกในส่วนต่าง ๆ ของโปรแกรมเพื่อไม่ให้ข้อมูลสูญหายและ ไม่ต้องบันทึกข้อมูลซ้ำหลาย ๆ ครั้ง และส่งผลให้การดำเนินงานมีความสะดวก รวดเร็วและ ถูกต้อง และข้อเสนอแนะคือการบันทึกข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาในโปรแกรมฯ ควรดำเนินการ บันทึกให้แล้วเสร็จทั้งหมดในคราวเดียวกัน เพื่อลดปัญหาการพิมพ์ข้อมูลซ้ำ ๆ หากเข้า ระบบหลายครั้ง

7) ขั้นตอนการจัดทำบัญชีรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา มีข้อเสนอแนะคือในการ รวมจำนวนตัวเลขผู้สำเร็จการศึกษาควรจัดทำในโปรแกรม Microsoft Office Excel เท่านั้น

8) ขั้นตอนการออกเลขที่ สร. แก่ผู้สำเร็จการศึกษา ปัญหาที่พบคือ เนื่องจากการออกเลขที่ สร. หรือหมายเลขทะเบียนปริญญาในโปรแกรมฯ จะไม่มีระบบในการตรวจสอบข้อมูลการซ้ำกันของหมายเลข ดังนั้นความเสี่ยงหรือปัญหาที่จะมีหมายเลขซ้ำกันอาจ เกิดขึ้นได้ แนวทางการแก้ไขปัญหาคือให้ตรวจสอบข้อมูลโดยละเอียดก่อนการออกหมายเลข มิฉะนั้นแล้วหมายเลขอาจซ้ำซ้อนกันได้ และข้อเสนอแนะคือจัดทำแฟ้มข้อมูลควบคุมการออก เลขที่ สร. หรือหมายเลขทะเบียนปริญญาด้วยโปรแกรม Microsoft Office Excel

9) ขั้นตอนการขออนุมัติผลการสำเร็จการศึกษาและการขออนุมัติปริญญา มีข้อ เสนอแนะคือในการประสานกับเจ้าหน้าที่ที่จัดประชุมสภามหาวิทยาลัย ควรดำเนินการและ แจ้งข้อมูลการบรรจวาระฯ ไม่น้อยกว่า 1 สัปดาห์

10) ขั้นตอนการเผยแพร่ข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษา มีข้อเสนอแนะคือควรฝากไฟล์ไว้ที่เว็บนอกเพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย และการประชาสัมพันธ์ทาง Facebook จะมีความสะดวกและรวดเร็ว

บรรณานุกรม

- ณัฐพล สันทาลุนัย. (2562). กระบวนการจัดทำข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาและการขออนุมัติผลการสำเร็จการศึกษา. คู่มือปฏิบัติงานหลัก สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- น้ำลีน เทียมแก้ว. (2561). รายงานการวิจัยการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ผ่องพรรณ ทิพย์ประเสริฐและคณะ. (2553). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนและวัดผล. เชียงราย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- วันเพ็ญ ศรีมะโรง และสุมัทนา รัตนกุล. (2557). รายงานการวิจัยความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา. สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สมหมาย เปียถนอม. (2551). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- อารยา นิราศภัย. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัย สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยสยาม.
- อารี พันธุ์มณี. (2546). จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน. กรุงเทพมหานคร : ไยไหม.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics an introduction Analysis*. 2nded. New York : Harper & Row.