

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ศึกษาได้ศึกษา ค้นคว้ารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดการให้บริการทางการศึกษา
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดการพัฒนาบริการ
4. ข้อมูลทั่วไปของสำนักทะเบียนและประมวลผล
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการให้บริการทางการศึกษา

มหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานภาครัฐหนึ่งที่มีหน้าที่ให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา ประชาชน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีหลักการกลางของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีสถานะภาพเป็นหน่วยงานของรัฐและเป็นนิติบุคคลที่ไม่เป็นส่วนราชการและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ และยังคงได้รับการจัดสรรงบประมาณตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณในจำนวนที่เพียงพอที่จำเป็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

2. การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ทั้งการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริหารวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ต้องมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของสังคม นโยบายของรัฐบาล และแผนการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้ การผลิตบัณฑิตต้องให้โอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ

3. ความคล่องตัวของมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามกลไกของสภามหาวิทยาลัย ที่จะกำหนดระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารจัดการในเรื่องต่างๆ ได้เองภายใต้กรอบแห่งพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง

4. สภามหาวิทยาลัยและผู้บริหารมหาวิทยาลัย กำหนดให้องค์ประกอบของสภามหาวิทยาลัยจะต้องมาจากบุคคลภายนอกมากกว่าบุคคลภายใน และกรรมการสภามหาวิทยาลัยที่มาจากบุคคลภายนอก 1 คน ซึ่งจะต้องสรรหาจากรายชื่อที่คณะกรรมการการอุดมศึกษาเสนอ โดยการบริหารมหาวิทยาลัยให้อธิการบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด มีหน้าที่บริหารมหาวิทยาลัยภายใต้การกำกับดูแลของสภามหาวิทยาลัย

การได้มาซึ่งนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัยและอธิการบดีต้องเป็นกระบวนการที่โปร่งใสไม่ใช้วิธีการเลือกตั้งแต่ให้ใช้วิธีการสรรหาตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

5. การบริหารมหาวิทยาลัยให้ใช้หลักบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ในการออกระเบียบ ข้อบังคับและแนวทางในการดำเนินกิจการทั่วไปของมหาวิทยาลัย

6. การบริหารงานบุคคล เมื่อเปลี่ยนสถานภาพไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแล้ว ข้าราชการและลูกจ้างประจำของมหาวิทยาลัยสามารถเลือกสถานภาพได้ตามความสมัครใจ หากสมัครใจเปลี่ยนสถานภาพภายหลังกฎหมายใช้บังคับก็จะมีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย และให้คงสิทธิการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการและสิทธิประโยชน์อื่นตามที่รัฐกำหนด ซึ่งการบริหารงานบุคคลให้ตราเป็นข้อบังคับ โดยมีองค์การบริหารงานบุคคลที่บุคลากรมีส่วนร่วมยึดหลักการบริหารในระบบคุณธรรม (Merit System) มีระบบการประเมินผลการทำงานของบุคลากรที่โปร่งใส และสถานภาพของบุคลากร

7. งบประมาณและทรัพย์สิน ให้รัฐบาลจัดสรรเงินอุดหนุนทั่วไปให้แก่มหาวิทยาลัยเป็นจำนวนที่เพียงพอ เพื่อดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลและการประกันคุณภาพการศึกษา โดยให้ถือว่าเป็นเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย กรณีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายและมหาวิทยาลัยไม่สามารถหาเงินสนับสนุนจากแหล่งอื่นได้ รัฐพึงจัดสรรงบประมาณให้แก่มหาวิทยาลัยเท่าที่จำเป็น ทั้งนี้ รายได้ของมหาวิทยาลัยไม่ต้องนำส่งกระทรวงการคลัง

มหาวิทยาลัยสามารถถือกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ได้ รวมทั้งอสังหาริมทรัพย์ที่มีผู้อุทิศให้หรือได้มาโดยการซื้อด้วยเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยไม่ถือเป็นที่ราชพัสดุ และให้เป็นกรรมสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย โดยให้มหาวิทยาลัยมีอำนาจปกครอง ดูแล บำรุงรักษา ใช้จัดหาประโยชน์จากที่ราชพัสดุได้ และรายได้ที่เกิดขึ้นให้ถือเป็นรายได้ของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยต้องมีระบบบริหารการเงินและระบบบัญชีที่มีประสิทธิภาพ โดยไม่ขัดแย้งกับมาตรฐานและนโยบายการบัญชีที่รัฐกำหนด การจ่ายเงินต้องทำเป็นงบประมาณ

รายจ่ายประจำปีโดยการอนุมัติของสภามหาวิทยาลัย และมีกลไกตรวจสอบการใช้จ่ายเงินภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

8. การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ให้สภามหาวิทยาลัยมีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย และระหว่างสถาบันการศึกษา ชุมชน สถานประกอบการ และหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

9. การบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามหลักเสรีภาพทางวิชาการ โดยให้การดำเนินการเสรีจลันที่สภามหาวิทยาลัยมากที่สุด ทั้งนี้ จะต้องสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานทางวิชาการที่รัฐกำหนด โดยให้สภามหาวิทยาลัยและผู้บริหารมหาวิทยาลัยมีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการทำวิจัย และนำผลงานวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน และประเทศชาติ

10. การกำกับ ตรวจสอบ ให้มีการกำกับ ตรวจสอบโดยกลไกภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

การกำกับ ตรวจสอบภายใน ให้สภามหาวิทยาลัยวางระเบียบและกลไกเพื่อควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย โดยให้ประชาคมในมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วม

การกำกับ ตรวจสอบภายนอก ให้กระทำโดยสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กลไกงบประมาณ นโยบายของรัฐบาล และระบบการรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

รัฐมนตรีนมีอำนาจและหน้าที่กำกับดูแลโดยทั่วไปซึ่งกิจการของมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลหรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น มักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) แต่ในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาเฉพาะความพึงพอใจในการรับบริการ รายละเอียดดังต่อไปนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้มากมาย ดังนี้

วรูม (Wrom, 1964, p. 328 อ้างถึงใน เขมชาติ หวังกิจจามร, 2545, น. 7) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะทางบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจ

ซินหา (Sinha, 1974 อ้างถึงใน เสาวนีย์ ลิ้มเจริญ, 2546, น. 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากความ เป็นอยู่ที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้นใดขึ้นหนึ่ง หรือเป็นการดำเนินการในขั้นที่สูงขึ้นไปซึ่งสัมพันธ์กับความต้องการของมนุษย์และการเติมเต็มในการทำงาน นั่นคือ ความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้ในสิ่งที่ดีในการทำงานของแต่ละบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการทั้งหมดของตน

ราว (Rao, 1986 อ้างถึงใน เสาวนีย์ ลิ้มเจริญ, 2546, น. 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีหรืออารมณ์ทางบวกที่สะสมมาจากประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล

จารึก อันอาร์ (2543, น. 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

วิฑูรดี หล่อตระกูล (2545, น. 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

อุบลพันธ์ วัฒนา (2547, น. 30-31) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการได้รับบริการจากผู้ให้บริการ

ภูมินทร์ พุ่มพันธุ์ม่วง (2547, น. 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคลซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

บรรยง ตั้งวรรธม (2547, น. 29) ได้สรุปว่าความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

รสนา วงษ์สุวรรณ (2548, น. 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึก หรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ที่เกิดขึ้นหลังจากจากการรับบริการ/กิจกรรมที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538, น. 27-28) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่ออิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่

1. ผลสัมฤทธิ์ของบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและคุณภาพบริการ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้ทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป
3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกยินดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
5. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้เกิดความพึงพอใจ ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การ

ปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

การสร้างความพึงพอใจ

ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นขึ้นอยู่กับสาเหตุและวิธีการหลายประการ (อุบลพันธ์ วัฒนา, 2547, น. 31-32) ดังนี้

1. การได้รับตอบสนองความต้องการลำดับแรกที่มาใช้บริการหรือรับบริการที่ผู้ให้บริการคาดหวังที่จะได้รับเพื่อแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดกับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญของผู้ใช้บริการที่จะขาดเสียมิได้

2. การสนองตอบความต้องการที่เกิดขณะที่ใช้บริการ

2.1 การยอมรับในความมีศักดิ์ศรีและสิทธิความเป็นมนุษย์ ความเข้าใจในสาเหตุแห่งความทุกข์ การรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อได้รับความช่วยเหลือด้วยความเห็นใจ ซึ่งเป็นสาเหตุที่จะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการ ความสุภาพ และความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ความรวดเร็วในการบริการ

2.2 ต้องการการบริการด้วยจรรยาบรรณ ได้แก่ สุภาพ ซื่อสัตย์ และรวดเร็ว

2.3 ความรวดเร็วที่ได้รับบริการ สามารถบริการได้โดยผู้ให้บริการไม่ต้องเสียเวลารอนาน

2.4 คุณภาพของบริการ คือ ความถูกต้อง เทียบตรง ได้ข้อมูลที่สำคัญ เป็นธรรมและเสมอภาค

3. การตอบสนองความต้องการในขั้นสูง ซึ่งเกิดหลังจากที่ได้รับการตอบสนองตามที่กล่าวมาแล้ว คือ ต้องการได้รับการที่ต่อเนื่องหลังจากใช้บริการแล้ว

มิลเลท (Millett, 1954 อ้างถึงใน เสาวณีย์ ลัมเจริญ, 2546, น. 24) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการที่เพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม มิฉะนั้นแล้ว ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ที่ให้บริการต้องสร้าง ความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจ ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นอกจากนี้คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี (สมพร สุทัศนีย์, 2537, น. 347-348) ควรประกอบด้วยลักษณะดังนี้

1. เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ที่สามารถสนองความต้องการของผู้อื่น ได้นับว่าเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ประการที่สำคัญคือรู้ความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการใน ขณะนั้น ดังนี้ คือ

1.1. ผู้ที่มาใช้บริการต้องการความช่วยเหลือ ผู้มารับบริการมีปัญหาต้องการแก้ไข ปัญหา ผู้ให้บริการต้องให้ความช่วยเหลือทันที ถ้าช่วยเหลือไม่ได้ก็ต้องแนะนำไปหาผู้อื่นที่สามารถ ช่วยเหลือได้

1.2. ผู้ที่มาใช้บริการต้องการเป็นคนสำคัญ ผู้มารับบริการต้องการให้ผู้บริการเห็น คุณค่าต้องการให้ตนเองได้รับเกียรติหรือได้รับการอย่างสุภาพนุ่มนวล และจะเปรียบเทียบว่า คนอื่นได้รับการอย่างไร ตนเองได้รับการอย่างไร ถ้าตนเองได้รับการไม่ดีก็จะรู้สึกไม่พอใจ

1.3. ผู้มารับบริการต้องการความถูกต้องยุติธรรม ผู้รับบริการต้องการได้รับความ ช่วยเหลือเท่าเทียมกับผู้อื่น และได้รับความยุติธรรมคือ “ใครมาก่อนต้องได้รับการก่อน” ถ้ามา ก่อนแล้วได้รับการที่หลังก็จะรู้สึกไม่พอใจเพราะถือว่าไม่ได้รับความยุติธรรม

1.4. ผู้มารับบริการต้องการอิสรภาพ กฎเกณฑ์ที่มากมายจะไม่เกิดประโยชน์ เพราะ จะทำให้บริการล่าช้า

2. เป็นคนมีความกระตือรือร้น การมีความกระตือรือร้นในการบริการทำให้ผู้รับบริการได้รับความช่วยเหลือรวดเร็วขึ้น ผู้รับบริการจะรู้สึกว่าเขามีความสำคัญและมีความพึงพอใจ

3. เป็นคนที่มีความน่าเชื่อถือ ผู้ให้บริการควรมีความแม่นยำในข้อมูลและมีข้อมูลพร้อมที่จะให้ผู้รับบริการตรวจสอบได้ การที่ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่หน่วยงานนั้น ๆ

4. มีความเข้มแข็ง ผู้ให้บริการควรมีความเข้มแข็งทั้งร่างกายและจิตใจ เพราะงานบริการเป็นการช่วยแก้ปัญหาให้กับคนที่มีความแตกต่างกัน จึงต้องฝึกฝนให้มีความอดทนอดกลั้นในอันที่จะแก้ปัญหาให้ลุล่วงด้วยดี

5. เป็นผู้ที่ไวต่อข่าวสาร คือตื่นตัวอยู่เสมอที่จะพูดหรือติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น และพอใจที่จะเป็นผู้ให้ข่าวสาร เป็นทั้งผู้รับและผู้ส่งข้อมูลข่าวสารเสมือนเป็นนักประชาสัมพันธ์ทางอ้อม

6. เป็นผู้ที่มีหัวใจอาทรต่อผู้อื่น มีความเมตตา มีความสำนึกที่จะช่วยเหลือผู้อื่นรวมทั้งการแสดงความเห็นอกเห็นใจด้วย

7. เป็นผู้มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ให้บริการควรมีใบหน้าที่ยิ้มละไม ไม่บึ้งตึง หรือเฉยเมยเย็นชา

8. เป็นผู้ที่มีมารยาทในการให้บริการ ผู้มีหน้าที่ในการให้บริการควรเป็นคนสุภาพอ่อนโยนทั้งการพูดจา กริยามารยาท เป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการทุกคน

9. เป็นผู้ที่มีสามัญสำนึก นอกจากมีจิตสำนึกในการบริการแล้ว การมีจิตสำนึกคือ การรู้อะไรควรไม่ควร

10. เป็นผู้ให้บริการมืออาชีพ คือ อดทน เข้าใจผู้อื่น และละทิ้งปัญหาส่วนตัวไว้ แม้ว่าผู้รับบริการจะพูดจาไม่สุภาพ ก็ควรอดทนแสดงความเข้าใจและไม่แสดงอารมณ์ไม่ดีตอบกลับไป

ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเป็นความนึกคิด ทักษะคติของผู้ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (กชกร ศุภศรีพันธุ์เพียร, 2548, น. 17-18) ดังนี้ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพส่วนตัว สถานภาพการทำงาน มีผลต่อความคิด ทักษะคติในการรับบริการอย่างมาก

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน

3. การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไรบ้าง มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผล

การบริการอย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

4. ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติทำให้เกิดความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้จัก ระเบียบ

5. ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอเหมือนกัน มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมในการให้บริการ

6. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้น ๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

7. คุณภาพการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่าดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่ หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจมาก

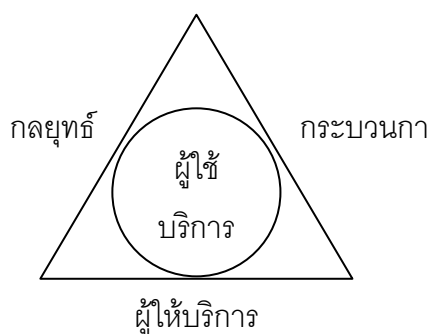
การศึกษาครั้งนี้นำแนวคิดความพึงพอใจมาอธิบาย ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล โดยจะศึกษาในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. แนวคิดการพัฒนาบริการ

ในการศึกษาแนวคิดการพัฒนาบริการ จำเป็นที่ต้องศึกษาลักษณะของการให้บริการเพื่อนำไปสู่การพัฒนาบริการ โดยลักษณะของการให้บริการ มีดังต่อไปนี้

Karl Albrecht (จินตนา บุญบงการ, 2545, น. 44-45) ได้เสนอแนวคิดปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติการให้บริการอันเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้หากขาดปัจจัยด้านใดด้านหนึ่งไป ก็ไม่สามารถเป็นสามเหลี่ยมต่อไปได้ นั่นหมายความว่าองค์กรจะให้บริการที่ดีได้ นั้น ต้องมีปัจจัยดังกล่าวครบทุกด้าน จึงจะสามารถให้บริการที่ดีนั้นได้ ซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งการบริการ” (The Service Triangle)

ภาพที่ 2.1
สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle)



จากหลักการนี้จะเห็นว่า การจะสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้ให้บริการต้องมีการจัดการเพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมบริการนี้ มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน คือ

1. กลยุทธ์การบริการ (Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลัก อันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ต้องกำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นตัวที่เหมาะสม มีความแม่นยำเที่ยงตรง และสามารถสนองตอบความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้เป็นอย่างดี
2. ระบบงาน (System) หรือกระบวนการ ต้องเน้นระบบการบริการประชาชนให้เกิดความเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนดูแลเป็นลักษณะเจ้าขุนมูลนาย และประชาชนต้องเข้าใจได้โดยง่าย สามารถที่จะเข้าพบเพื่อปรึกษา หรือเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง ซึ่งกฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้การบริการที่ดีไม่เป็นตัวจำกัดในการให้บริการ
3. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับชั้น ต้องได้รับการสรรหา พัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน นั่นคือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดี

การจะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย โดยจัดทำเป็นแผนพัฒนาการบริการขององค์กรให้มีความชัดเจน

Karl Albrecht ยังได้เสนอแนวคิดในการให้บริการโดยเน้นการบริการเรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นการบริการของ Karl Albrecht จะสังเกตได้ว่าแนวคิดส่วนใหญ่เน้นเป้าหมายที่จะให้ผลการบริการถูกใจประชาชน เน้นความสำคัญของคนโดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจจนเป็นวัฒนธรรมขององค์กรของหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินเหตุมุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคลที่เป็นแนวคิดที่ว่าบริการ

เป็นเรื่องที่คนจะกระทำการให้คนสนใจต้องอาศัยใจ ไม่ใช่การทำให้ไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อกำหนดวิธีให้บริการ

กุลธน ธนาพงศ์ธร (วัฒนา ชนะภัย, 2542, น. 29) ได้ให้ความหมายคำว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ ก็ตามที่องค์กรจัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพและความพึงพอใจในงานที่ทำโดยมีหลักสำคัญ ดังนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จะจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใดหรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้วจะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการ ซึ่งไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. ความสม่ำเสมอ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการนั้นจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริการระดับสูงขององค์กร ทั้งนี้ เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่องแล้วจะทำให้บุคลากรขององค์กรไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรได้

3. สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร กล่าวคือ ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดประโยชน์และบริการใด ๆ ให้ จึงควรมีการสำรวจหาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วประโยชน์และบริการที่จัดให้จะสูญเปล่า หรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ

4. ความเสมอภาค กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องให้แก่บุคลากรขององค์กรอย่างเสมอหน้า เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ หรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างไปจากผู้อื่นหรือกลุ่มอื่น ทั้งจะต้องไม่มีการกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ที่จะทำให้เกิดความไม่เสมอภาคด้วย ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ความเชื่อในศาสนา หรือเรื่องอื่นใดก็ตาม

5. ความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์กรหนึ่งจะจัดประโยชน์และบริการใด ๆ ให้แก่บุคลากรนั้น องค์กรจะต้องใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเพื่อดำเนินการดังกล่าว ดังนั้น องค์กรจะต้องคำนึงถึงความสามารถทางการเงินที่จะจ่ายให้ด้วย นอกจากนี้ การจัดประโยชน์และบริการใด ๆ ให้ นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ในการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยตนเองได้ต่อไปใน

อนาคต มิใช่เป็นการจัดให้ความช่วยเหลือในลักษณะที่เพาะนิสัยในการพึ่งพาอาศัยบุคคลอื่นต่อไป
ไม่รู้จักจบสิ้น

6. ความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการใด ๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้น จะต้องสามารถเอาไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ไม่มากนัก ทั้งไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่บุคลากรขององค์กรที่จะได้รับประโยชน์ หรือบริการต้องเสียเงิน ค่าธรรมเนียมหรือออกเงินสมทบส่วนหนึ่ง เป็นต้น

จิตติศักดิ์ วาสะศิริ (2545, น. 14-15) กล่าวว่า การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การ ทำกิจกรรม การดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่คาดหวังไว้เพื่อ เสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ “SERVICES”

S = Services Mind = มีจิตใจที่จะเอื้อให้ผู้อื่นสำเร็จตามประสงค์ เรียกว่า “เป็นผู้ที่มี จิตบริการ”

E = Enthuse = มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R = Readiness = มีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา

V = Values = ต้องการสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคน

I = Interesting = ให้ความสนใจในผู้ใช้บริการทุกคน

C = Cleanliness = คำนึงถึงความสะดวกสะอาดของสถานที่ อุปกรณ์และตัวผู้ให้บริการเอง

E = Endure = มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดี

S = Smiling = ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิจ มีไมตรีต่อทุกคน

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, pp. 41-50) กล่าวว่า การบริการที่ประสบ ความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 การพึ่งพาได้

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระบบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ

อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำเข้าใจกับผู้ให้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อม สำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ การจัดสถานที่ที่

ให้บริการมีความสวยงาม สะอาด

ดังนั้น การพัฒนาบริการเป็นความมุ่งหวังเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และมุ่งสร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีขององค์กรในสายตาของผู้รับบริการ กล่าวคือ ในการให้บริการขององค์กรต่าง ๆ จะมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นเรื่องคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งคุณภาพการบริการจะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถสร้างความพึงพอใจในการรับบริการนั้น ๆ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากที่สุด

สำหรับการศึกษาค้างนี้ การพัฒนาบริการทางการศึกษา กำหนดครอบคลุมประเด็นด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการ โดยมีตัวชี้วัดดังนี้

1. การได้รับตอบสนองความต้องการลำดับแรกที่มาใช้บริการหรือรับบริการที่ผู้ให้บริการคาดหวังที่จะได้รับเพื่อแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดกับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญของผู้ให้บริการที่จะขาดเสียมิได้

2. การสนองตอบความต้องการที่เกิดขึ้นที่ให้บริการ

2.1 การยอมรับในความมีศักดิ์ศรีและสิทธิความเป็นมนุษย์ ความเข้าใจในสาเหตุแห่งความทุกข์ การรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อได้รับความช่วยเหลือด้วยความเห็นใจ ซึ่งเป็นสาเหตุที่จะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการ ความสุภาพ และความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ความรวดเร็วในการบริการ

2.2 ต้องการการบริการด้วยจรรยาบรรณ ได้แก่ สุภาพ ซื่อสัตย์ และรวดเร็ว

2.3 ความรวดเร็วที่ได้รับบริการ สามารถบริการได้โดยผู้ให้บริการไม่ต้องเสียเวลารอนาน

ทั้งนี้ การศึกษาค้างนี้นำตัวชี้วัดดังกล่าวมาประเด็นในการวัดความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการพัฒนาบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล

4. ข้อมูลทั่วไปของสำนักทะเบียนและประมวลผล

ความเป็นมา

พ.ร.บ. มวก. 2476 ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการชุดหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการมหาวิทยาลัย” ซึ่งมีหน้าที่พิจารณานโยบายต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย และภายในมหาวิทยาลัยยังมีหน่วยงานต่าง ๆ ทำงานในด้านธุรการ บริการทางวิชาการ เรียกว่า แผนกต่างๆ คือ

1. แผนกจัดทำตำรา
2. แผนกห้องสมุด
3. แผนกกลาง
4. แผนกบัญชี
5. แผนกทะเบียนและสอบไล่
6. แผนกคำสอน

แผนกทะเบียนและสอบไล่ จึงเป็นหน่วยงานที่เกิดขึ้นมาพร้อมการสถาปนามหาวิทยาลัย มีหน้าที่เก็บรักษาใบสมัครและข้อมูลนักศึกษา เมื่อเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัย รวมทั้งทำหน้าที่ตรวจสอบการจ่ายเงินค่าเล่าเรียน ค่าสมัครสอบของนักศึกษา

พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2495 มาตรา 23 กำหนดให้เลขาธิการมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็นเลขาธิการสภามหาวิทยาลัย และมีหน้าที่ช่วยอธิการบดีในฝ่ายธุรการทั่วไป ของมหาวิทยาลัย ประสานงานกับคณะและแผนกต่าง ๆ รวมทั้งการควบคุมแผนกทะเบียนและสถิติของนักศึกษา

ปี 2504 ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ลงวันที่ 11 ตุลาคม 2504 ให้แบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ออกเป็น 3 กอง และให้กองเหล่านี้สังกัดในสำนักงานเลขาธิการ ได้แก่ กองกลาง กองบริการการศึกษา และกองห้องสมุด ซึ่ง “แผนกทะเบียนและสถิตินักศึกษา” เป็นหน่วยงานสังกัดกองกลาง

เดิมมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินการสอนในระบบเปอร์เซ็นต์ นักศึกษาคณะใดศึกษาวิชาที่เปิดสอนในคณะนั้นจนสำเร็จการศึกษา การจัดตารางบรรยาย การรับสมัครสอบไล่ ตลอดจนการคำนวณและบันทึกคะแนนเป็นภาระที่แต่ละคณะเป็นผู้รับผิดชอบ ส่วนการรับขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาและการออกหนังสือสำคัญเมื่อสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาทุกคณะเป็นงานของแผนกทะเบียนและสถิติ

ปี 2513 มหาวิทยาลัยเปลี่ยนระบบการศึกษามาเป็นระบบหน่วยกิต เปิดโอกาสให้นักศึกษาทุกสาขาวิชาเอก เลือกวิชาโทและวิชาเลือกเสรีได้ตามความต้องการ ในการนี้จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางประสานงานในด้านการจัดตารางบรรยาย รับผิดชอบทะเบียนศึกษาลักษณะวิชา บันทึกและติดตามผลการศึกษาของนักศึกษาแต่ละคน ตลอดจนการเสนอขออนุমัติปริญญา มหาวิทยาลัยจึงตั้งหน่วยวัดผลการศึกษาขึ้น ตามมติที่ประชุมคณบดี ในปีการศึกษา 2513

ปี 2521 มหาวิทยาลัยได้รวมหน่วยวัดผลการศึกษาและแผนกทะเบียนและสถิติ เป็นงานทะเบียนและวัดผลการศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในกองบริการการศึกษา เพื่อความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องของการดำเนินการ

ปี 2525 มหาวิทยาลัยก่อตั้งสำนักทะเบียนและประมวลผลขึ้น ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย ณ วันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2525 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2525 ให้สำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นส่วนราชการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีฐานะเทียบเท่าคณะ เป็นหน่วยงานกลางที่ให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา อาจารย์ ศิษย์เก่า ตลอดจนหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

งานทะเบียนและวัดผลการศึกษา เป็นจักรกลสำคัญของการศึกษาในระบบหน่วยกิต ซึ่งต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้ ความละเอียดถี่ถ้วนและความสามารถสูง ความล่าช้าแม้แต่น้อยอาจเป็นผลเสียหายอย่างใหญ่หลวงแก่นักศึกษา โดยเฉพาะผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาและเตรียมประกอบอาชีพ หน้าที่อันเกี่ยวกับการรักษาข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาของนักศึกษาและระเบียบอื่นของมหาวิทยาลัย มักก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ของงานทะเบียนและวัดผลการศึกษา ผู้รักษาระเบียบคือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจึงต้องเป็นผู้ที่มีความอดทนเป็นพิเศษด้วย

การขยายตัวของงานในขณะนั้น มีมากขึ้น จากจำนวนวิชาระดับปริญญาตรีที่เปิดสอนในทุกคณะเพิ่มจาก 233 วิชา ในปีการศึกษา 2514 เป็น 1,024 วิชา ในปีการศึกษา 2522 การจัดตารางบรรยายและห้องบรรยาย เพื่อให้ให้นักศึกษาทุกสาขาวิชาเอก เลือกเรียนวิชาโทและวิชาเลือกเสรีได้ตามความต้องการและความถนัด ซึ่งมีใช้งานที่ง่ายเลย รวมทั้งปริมาณงานในการให้บริการนักศึกษาระบบหน่วยกิต ในแต่ละปีการศึกษาเพิ่มจากเมื่อเริ่มการศึกษาระบบหน่วยกิตมาก เช่น การบริการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา จัดทะเบียนลักษณะวิชา การจัดห้องสอบและที่นั่งสอบ การบันทึกผลการสอบของนักศึกษา ปริมาณการออกหนังสือสำคัญและใบรับรองชนิดต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยจึงให้มีการปรับปรุงโดยยกฐานะหน่วยงาน เป็นการปรับให้เหมาะสมกับความสำคัญของงาน ภาระหน้าที่ ตลอดจนปริมาณงาน อันจะก่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน อีกทั้งเป็นแรงจูงใจให้ผู้มีความรู้ ความสามารถมาปฏิบัติงาน และลดปริมาณเจ้าหน้าที่ผู้มีความสามารถที่จะย้ายไปประกอบอาชีพอื่นที่ดีกว่า

ปี 2538 สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ปรับโครงสร้างภายในหน่วยงานเพื่อให้รับกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความต้องการของผู้รับบริการ โดยจัดตั้งฝ่ายสารสนเทศขึ้นอีกฝ่ายหนึ่ง มีหน้าที่หลักเป็นศูนย์ข้อมูลของสำนัก ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งการจัดทำฐานข้อมูลศิษย์เก่า เพื่อประโยชน์ด้าน “กิจกรรมศิษย์เก่าสัมพันธ์” ของมหาวิทยาลัย

ปี 2543 สำนักทะเบียนและประมวลผลย้ายสำนักงานไปที่อาคารยมเนเชียม 3 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เพื่อรองรับการขยายการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีไปที่ศูนย์รังสิต แต่ยังคงเคาน์เตอร์บริการนักศึกษา ที่ตึกอเนกประสงค์ ชั้น 2 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์

วิสัยทัศน์

สำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นหน่วยงานที่มีระบบการจัดการ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเทียบเท่าสากล มีระบบการบริการที่มีผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง และมีคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศในทุกช่องทางของการติดต่อ

พันธกิจ

สำนักทะเบียนและประมวลผลมีภารกิจหลักในการให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ คณะหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ศิษย์เก่า ตลอดจนบุคคลและหน่วยงานภายนอกอย่างถูกต้อง รวดเร็ว โดยคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลด้านข้อมูล และการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการทุกกลุ่มในด้านต่าง ๆ

1. การบริหารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทะเบียนการศึกษา (Academic Records) ในด้านการจัดเก็บ การรักษา และการบริการข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ตั้งแต่แรกเข้าจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา
2. การอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอน รวมถึง การลงทะเบียนของนักศึกษา การจัดตารางสอน ตารางสอบ ห้องเรียน เป็นต้น
3. การจัดการกระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อ ที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของคณะ และมหาวิทยาลัยในภาพรวม
4. การจัดการระบบการรับและคืนค่าธรรมเนียมทางการศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
5. การดูแล ให้คำปรึกษา และให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎระเบียบ และข้อบังคับของมหาวิทยาลัยว่าด้วยการศึกษาในทุกระดับปริญญา
6. การให้บริการอื่นตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

คำขวัญ

“บริหารงานโปร่งใส ร่วมใจให้บริการ คุณภาพงานประทับใจ”

นโยบายการบริหารงาน

แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. นโยบายด้านการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ออกแบบ และสร้างระบบการติดต่อออนไลน์สำหรับบุคลากร และหน่วยงาน ภายในที่มีความหลากหลาย และสะดวกต่อการใช้งานตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม

- พัฒนา และปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนและประมวลผลให้สามารถ สนับสนุนการให้บริการออนไลน์แบบครบวงจรในบริการหลัก ๆ โดยเฉพาะสำหรับผู้ให้บริการ ภายนอกเพื่อเพิ่มความสะดวกในการติดต่อ เสริมภาพลักษณ์ที่ทันสมัย และลดต้นทุนด้านการ จัดการ

- สร้างระบบสำรอง (Backup System) ที่มีมาตรฐานเพื่อเพิ่มระดับความมั่นคงของ ระบบและรองรับกรณีการเกิดปัญหาฉุกเฉิน

- ร่วมมือกับองค์กรชั้นนำที่มีความเชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศในรูปแบบ พันธมิตรเพื่อพัฒนาบริการใหม่ ๆ ปรับปรุงประสิทธิภาพ และรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

- พัฒนาบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงให้มีความรู้ ความสามารถสอดคล้องกับ ทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

2. นโยบายด้านการบริการนักศึกษา

- จัดทำระบบ และฐานข้อมูลเพื่อรองรับการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อทั้งในระดับ ปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย ภายนอก และการประสานงานกับคณะ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงมีระบบการตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูลในทุกขั้นตอน โดยเน้นความโปร่งใส ตรวจสอบได้

- จัดโครงสร้างการให้บริการนักศึกษาแยกตามประเภท และระดับปริญญาโดย สามารถให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One-stop Service) สำหรับนักศึกษาแต่ละกลุ่ม

- เพิ่มช่องทาง และขยายระยะเวลาการติดต่อให้เหมาะสมกับนักศึกษาแต่ละกลุ่ม โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี และการจัดระบบเวลาทำงานแบบยืดหยุ่นของบุคลากร

- สร้างระบบข้อมูลนักศึกษาที่มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน (Up-to-date) และเชื่อมโยงกัน เพื่อให้สามารถออกรายงานรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับลักษณะการใช้งานแต่ละประเภทของนักศึกษา

- ปรับระบบการรับ และคืนเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาให้มีความเป็นธรรม สะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว

- สำรวจความคิดเห็น และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนและประมวลผลเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3. นโยบายด้านการบริการอาจารย์ คณะและหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

- จัดโครงสร้างการทำงานภายในให้สนองตอบต่อลักษณะความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละหน่วยงานทั้งในด้านตารางสอน ตารางสอบ และห้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- สร้างระบบตอบคำถาม และให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง รวดเร็ว และสะดวกในการติดต่อในด้านกฎ ระเบียบ และข้อบังคับด้านการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

- ออกแบบศูนย์ข้อมูลที่ใช้บริการสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ในการเปลี่ยนแปลงเรื่องต่าง ๆ อย่างเป็นปัจจุบันในระบบออนไลน์

- พัฒนารายงานข้อมูลรูปแบบต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการติดตามพัฒนาการของนักศึกษา และเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการเรียนการสอนของอาจารย์

- สำรวจความคิดเห็น และความพึงพอใจของอาจารย์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีต่อบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

4. นโยบายด้านการบริหารบุคลากร

- ปรับโครงสร้างการให้บริการโดยมีผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางตามเป้าหมายการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

- สร้างการใส่ใจในคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรผ่านการออกแบบระบบการบริการ การฝึกอบรม การปรับระบบการให้รางวัล และการสร้างแบบอย่างการบริการที่ดี

- ส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรด้วยการเพิ่มพูนความรู้ ผ่านระบบการฝึกอบรม การดูงาน และการเรียนรู้ด้วยตนเอง

- สร้างระบบการประเมินผลงานที่สร้างแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

- สำรวจความคิดเห็น และความพึงพอใจของบุคลากรเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม

5. นโยบายด้านการบริหารที่ตอบสนองนโยบายมหาวิทยาลัย

- จัดทำแผนการบริหารงานตามนโยบายทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร และการใช้ข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ โดยมี ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ (KPIs) ที่ชัดเจน เป็นรูปธรรมตามระบบการประเมินผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard)

- พัฒนาระบบการบริการ และสร้างความพึงพอใจผู้ใช้บริการโดยกระบวนการ Six Sigma ซึ่งเป็นวิธีการวิเคราะห์ และประเมินปัญหาในสายตาของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงได้อย่างตรงประเด็น และต่อเนื่อง ทั้งนี้ เน้นการให้ความสำคัญกับการวัดผลได้ (Measurability)

- จัดให้มีระบบบัญชีและการเงินที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การเบิกจ่ายมีความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องตามระเบียบการเงินของมหาวิทยาลัย การประเมินและวิเคราะห์การใช้จ่ายเป็นไปตามวัตถุประสงค์ แผนงาน และงบประมาณ และสามารถนำผลการประเมินและวิเคราะห์การใช้จ่ายมาปรับปรุงการวางแผนงบประมาณอย่างต่อเนื่อง

- จัดให้มีระบบการตรวจสอบให้บริการการเงินและงบประมาณเป็นไปอย่างโปร่งใส โดยการพัฒนาระบบตรวจสอบ และระบบบัญชีและการเงินนี้จะขอความร่วมมือจากบุคลากรที่มีความสามารถและความเชี่ยวชาญ ทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

- สร้างการเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) เพื่อเป็นกลไกในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องสำหรับบุคลากรทุกระดับ โดยมีมาตรการในการส่งเสริม และการประเมินผลอย่างชัดเจน

- เปิดโทรศัพท์สายด่วน (Hotline) ถึงผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล สำหรับคณาจารย์และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเพื่อการประสานงานที่ใกล้ชิดมากขึ้น และการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันเวลา

การบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล

1. การชี้แจงกฎข้อบังคับในงานปฐมนิเทศนักศึกษา

เมื่อประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาจะได้รับเลขทะเบียนนักศึกษาและกำหนดการปฐมนิเทศคณะ ซึ่งในการจัดปฐมนิเทศคณะ จะเชิญบุคลากรของสำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นวิทยากรแนะนำและชี้แจงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่นักศึกษาทุกคนจำเป็นต้องทราบและปฏิบัติตาม รวมทั้งตอบข้อซักถามของนักศึกษาใหม่เพื่อให้เกิดความเข้าใจในระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยที่ถูกต้อง

2. การขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่

ในวันปฐมนิเทศคณะ นักศึกษาใหม่ จะได้รับซองทะเบียนประวัติและเอกสารที่ระบุ วัน เวลา ขึ้นตอนและเอกสารที่ต้องยื่นในวันขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ซึ่งในวันขึ้นทะเบียน นักศึกษาใหม่ นักศึกษาจะได้บัตรนักศึกษารหัส pin code 4หลัก สมุดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของ ธนาคารกรุงไทยจำกัดมหาชน สาขาย่อยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เพื่อนำไปใช้ในการ จดทะเบียน และได้รับรหัสหมู่มอเดิมเพื่อใช้ในการขอรับบริการทางอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย สำหรับนักศึกษาที่ไม่มาขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ตามที่กำหนดจะถือว่าหมดสภาพการเป็น นักศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3. การทำบัตรนักศึกษา

การทำบัตรนักศึกษามี 2 แบบคือ

3.1 การทำบัตรนักศึกษาสำหรับนักศึกษาใหม่ นักศึกษาต้องพิมพ์แบบฟอร์มทำ บัตรนักศึกษาใหม่ และแบบฟอร์มขอเปิดบัญชีธนาคารกรุงไทยจำกัดมหาชน สาขาย่อย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ทางอินเทอร์เน็ตกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนพร้อมแนบสำเนา บัตรประชาชน ส่งสำนักทะเบียนและประมวลผลเพื่อรวบรวมแบบฟอร์มพร้อมเอกสารแนบส่ง ธนาคารกรุงไทยผลิตบัตรนักศึกษา โดยนักศึกษาจะได้รับบัตรนักศึกษาในวันขึ้นทะเบียนเป็น นักศึกษาใหม่

3.2 นักศึกษาปัจจุบันที่มีปัญหาใช้บัตรนักศึกษาไม่ได้ นักศึกษาต้องเขียนคำร้องขอ ทำบัตรนักศึกษาใหม่ พร้อมแนบหลักฐานส่งที่สำนักทะเบียนและประมวลผล เมื่อสำนักทะเบียน และประมวลผลตรวจสอบความถูกต้องแล้วจะกำหนดวันรับบัตรนักศึกษา และรวบรวมแบบฟอร์ม ส่งธนาคารกรุงไทยผลิตบัตรนักศึกษา เมื่อธนาคารผลิตบัตรนักศึกษาเสร็จเรียบร้อยแล้วจะส่งให้

สำนักทะเบียนและประมวลผลเพื่อแจกนักศึกษาตามวันที่กำหนดให้มารับบัตรนักศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกคนต้องมีบัตรนักศึกษาเพื่อใช้ในการจดทะเบียนศึกษารายวิชาในแต่ละภาค และแสดงตนเมื่อติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัย ใช้ในการเข้าห้องสมุด และใช้ในการสอบทุกครั้งตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

4. การจดทะเบียนศึกษารายวิชา/การเพิ่ม-ถอนรายวิชา/การเพิก-ถอนรายวิชา

4.1 การจดทะเบียนศึกษารายวิชา

นักศึกษาทุกคนของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จะต้องจดทะเบียนศึกษารายวิชาในแต่ละภาค โดยศึกษารายวิชาที่จะจดทะเบียนในเอกสารประกอบการจดทะเบียนและต้องจดทะเบียนผ่าน www.reg.tu.ac.th โดยใช้เลขทะเบียนนักศึกษา และรหัส pin code 4 ตัว ที่ได้รับในการทำบัตรนักศึกษา ภายในระยะเวลาที่กำหนด มิฉะนั้นจะถูกถอนชื่อออกจากการเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

4.2 การจดทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา

นักศึกษาจดทะเบียนศึกษารายวิชาแล้วเข้าเรียนในวันเปิดภาค ภายหลังมีความประสงค์จะถอนรายวิชาที่ได้จดทะเบียนไว้หรือต้องการจดทะเบียนเพิ่มรายวิชาใหม่ ด้วยเหตุผลต่างๆ เช่นไม่สามารถศึกษาได้ ไม่มีพื้นฐานความรู้ตามที่กำหนด เรียนผิดเงื่อนไขหลักสูตรที่ได้ระบุไว้ วันสอบกลางภาคชนกับวิชาอื่น มีการเปลี่ยนแปลงตารางสอน ได้รับการเทียบโอนวิชาที่ได้จดทะเบียนไว้หรือมีเหตุผลส่วนตัว นักศึกษาสามารถเพิ่ม-ถอนรายวิชาได้ในระบบ ผ่าน www.reg.tu.ac.th ภายในเวลาที่กำหนด โดยวิชาที่ถอนจะถูกลบออกจากระบบการจดทะเบียนและวิชาที่เพิ่มจะปรากฏในระบบการจดทะเบียน

4.3 การเพิก-ถอนรายวิชา (Drop W)

เมื่อเลยช่วงกำหนดการถอนรายวิชาในระบบ ถ้านักศึกษาพบว่าไม่สามารถศึกษารายวิชาที่จดทะเบียนได้ต่อไปด้วยสาเหตุต่างๆ เช่นไม่มีพื้นฐานความรู้ทำให้ศึกษาไม่ได้ เนื้อหาวิชาเกินไปถ้าเรียนต่อไปอาจสอบตกได้ ไม่พร้อมที่จะเรียนวิชานี้หรือมีเหตุผลส่วนตัว นักศึกษาสามารถเพิก-ถอนรายวิชาได้โดยทำเรื่องขอเพิก-ถอนรายวิชา ผ่านคณะและส่งเรื่องมาที่สำนักทะเบียนและประมวลผลหรือเพิก-ถอนรายวิชาผ่านทาง www.reg.tu.ac.th ทางโทรสารและหน้าเคาน์เตอร์สำนักทะเบียนและประมวลผล ภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยวิชาที่เพิก-ถอนนี้จะปรากฏ W ในใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด)

5. การแจ้งข้อมูลห้องบรรยาย/ห้องสอบ

5.1 การแจ้งข้อมูลห้องบรรยาย

หลังจากนักศึกษาจดทะเบียนศึกษารายวิชาในระบบเรียบร้อยแล้ว สำนักทะเบียนและประมวลผลจะนำจำนวนนักศึกษาที่จดทะเบียนแต่ละรายวิชามาจัดห้องบรรยาย โดยคำนึงถึงคุณภาพในการเรียนการสอนและอุปกรณ์ภายในห้องที่ต้องใช้ในแต่ละวิชา เมื่อจัดห้องบรรยายเสร็จเรียบร้อยแล้วจะประกาศห้องบรรยายให้นักศึกษาทราบทาง www.reg.tu.ac.th เพื่อวันเปิดภาคในแต่ละภาคนักศึกษาจะได้ทราบห้องบรรยายในแต่ละวิชาที่ได้จดทะเบียนและเข้าห้องเรียนได้ถูกต้อง

5.2 การแจ้งข้อมูลห้องสอบ

นักศึกษาได้ศึกษารายวิชาตามระยะเวลาที่กำหนดแล้ว จะมีการสอบกลางภาคและปลายภาค โดยนำข้อมูลการจดทะเบียนช่วงเพิ่ม-ถอน มาเป็นฐานข้อมูลในการกำหนดห้องสอบกลางภาค และข้อมูลนักศึกษาหลังเพิก-ถอนรายวิชา (Drop W) มาเป็นฐานข้อมูลในการกำหนดห้องสอบปลายภาค และประกาศให้ทราบทาง www.reg.tu.ac.th เพื่อนักศึกษาจะได้ทราบห้องสอบ วัน เวลาสอบและเข้าสอบถูกต้องตามรายวิชาที่ได้จดทะเบียน

6. การรายงานผลการศึกษา (เกรด)

นักศึกษาได้ศึกษาวิชาที่ได้จดทะเบียนและสอบปลายภาคเรียบร้อยแล้ว จะมีการประกาศผลการศึกษาแต่ละรายวิชาให้นักศึกษาทราบเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการจดทะเบียนศึกษารายวิชาในภาคถัดไป โดยจะมีการประกาศผลให้ทราบทาง www.reg.tu.ac.th ตู้โทรศัพท์ และหน้าเคาน์เตอร์สำนักทะเบียนและประมวลผล

7. การแจ้งจบการศึกษา/การอนุมัติปริญญา

7.1 การแจ้งจบการศึกษา

นักศึกษาได้ศึกษาครบโครงสร้างหลักสูตร และสามารถสำเร็จการศึกษาในภาคการศึกษาใด นักศึกษาต้องแจ้งความประสงค์ขอจบการศึกษาในภาคนั้นๆ โดยแจ้งจบการศึกษาผ่าน www.reg.tu.ac.th พิมพ์เอกสารเพื่อเป็นหลักฐานในการแจ้งจบและต้องพิมพ์แบบฟอร์มการแจ้งจบใน www.reg.tu.ac.th กรอกข้อความให้ครบถ้วนและแนบใบรายงานผลการศึกษา (ใบเกรด) ส่งที่คณะ การแจ้งจบการศึกษาจะได้รับการตรวจสอบจากสำนักทะเบียนและประมวลผลกับคณะให้ถูกต้องตรงกัน

7.2 การเสนอขออนุมัติปริญญา

นักศึกษาแจ้งจบการศึกษาในภาคการศึกษาใด สำนักทะเบียนและประมวลผล จะนำฐานข้อมูลการแจ้งจบมาตรวจสอบกับทะเบียนประวัติว่าถูกต้องตรงกัน และนำผลการศึกษาทุกรายวิชาตั้งแต่แรกเข้าจนถึงภาคการศึกษาสุดท้ายของนักศึกษามาตรวจสอบกับโครงสร้างหลักสูตรแต่ละคณะว่านักศึกษาศึกษาครบโครงสร้าง และถูกต้องตามหลักสูตรที่กำหนด เมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้วจะทำเรื่องเวียนสภามหาวิทยาลัยเพื่อขออนุมัติให้นักศึกษาจบการศึกษาในภาคการศึกษาที่แจ้งจบ เมื่อสภามหาวิทยาลัยอนุมัติให้นักศึกษาจบการศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผลจะผลิต transcript หนังสือสำคัญภาษาไทย/ภาษาอังกฤษเพื่อแสดงว่านักศึกษาได้จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

8. การขึ้นทะเบียนบัณฑิต

สำนักทะเบียนและประมวลผล ผลิต transcript หนังสือสำคัญภาษาไทย/ภาษาอังกฤษเรียบร้อยแล้ว จะมีจดหมายส่งไปให้นักศึกษาที่บ้านตามที่อยู่ที่แจ้งให้นักศึกษามาขึ้นทะเบียนบัณฑิต เพื่อรับเอกสารดังกล่าวไปใช้ในการสมัครงานหรือศึกษาต่อ

9. การออกหลักฐานการศึกษาให้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี

9.1 ใบรายงานผลการศึกษา

นักศึกษาสอบปลายภาคในแต่ละภาคเรียบร้อยแล้ว และมีความประสงค์จะได้ผลการศึกษาในแต่ละรายวิชาเป็นเอกสารที่มีการรับรองเป็นทางการ ต้องมาเขียนคำร้องที่สำนักทะเบียนและประมวลผล ชำระค่าธรรมเนียมและรอรับเอกสาร

9.2 ใบรับรองการเป็นนักศึกษา

นักศึกษาคนใดที่มีความประสงค์ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา เพื่อไปใช้ยื่นหน่วยงานต่างๆ ทั้งราชการหรือเอกชน ต้องมาเขียนคำร้องที่สำนักทะเบียนและประมวลผล ชำระค่าธรรมเนียมและรอรับเอกสาร

9.3 ใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา

นักศึกษาคนใดที่ได้แจ้งจบการศึกษาผ่าน www.reg.tu.ac.th แล้ว สามารถขอใบรับรองคาดว่าจะสำเร็จการศึกษาได้ที่สำนักทะเบียนและประมวลผล โดยเขียนคำร้องชำระค่าธรรมเนียมและรอรับเอกสาร เพื่อนำไปใช้ในการสมัครงานหรือศึกษาต่อ โดยในใบรับรองจะระบุว่าถ้านักศึกษาเรียนครบโครงสร้างหลักสูตรในภาคการศึกษาใดแล้วจะจบการศึกษาในภาคการศึกษานั้น

9.4 ใบสอบไล่ได้ครบทุกรายวิชา

นักศึกษาคนใดที่ได้แจ้งจบการศึกษาผ่าน www.reg.tu.ac.th แล้ว เมื่อผลการศึกษาออกครบทุกรายวิชาที่ได้จดทะเบียนในภาคการศึกษาที่ได้แจ้งจบไว้ และมีความจำเป็นต้องใช้เอกสารที่ต้องระบุวันที่จบจากมหาวิทยาลัยเพื่อไปใช้ในการสมัครงานหรือศึกษาต่อ สามารถเขียนคำร้องได้ที่สำนักทะเบียนและประมวลผล โดยจะนับรับ 3 วันทำการ (เนื่องจากมีนักศึกษามาขอใบรับรองสอบไล่ได้ครบเป็นจำนวนมากและเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบว่านักศึกษาเรียนครบตามโครงสร้างหลักสูตรจริง) โดยในใบรับรองจะระบุว่านักศึกษาเรียนครบโครงสร้างหลักสูตรในภาคการศึกษาที่ได้แจ้งจบไว้และระบุวันที่ที่นักศึกษาจบการศึกษา

10. การให้บริการด้านอื่นๆ ได้แก่ การบริการข้อมูลข่าวสารผ่าน www.reg.tu.ac.th การตอบคำถามผ่าน webboard การบริการตอบคำถามหน้าเคาน์เตอร์และทางโทรศัพท์ เป็นต้น

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุบลรัตน์ เจาะจิตต์ (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยศรีปทุม มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาและอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล โดยรวมอยู่ในระดับกลาง และพบว่านักศึกษาเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานทะเบียนมากกว่านักศึกษาเพศชาย ในด้านปฏิบัติเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ และด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนความพึงพอใจของอาจารย์ทั้งเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันในทุกๆ ด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบนักศึกษาและอาจารย์ต่างคณะกัน พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีการศึกษาที่ต่างกันต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล ในแต่ละด้านพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานทะเบียนฯ มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านธรรมาภิบาล ส่วนของอาจารย์ลักษณะวิชาที่สอนที่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านต่างๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีความพึงพอใจ โดยส่วนรวมสูงถึงปานกลาง และเมื่อสำรวจจากค่าเฉลี่ยโดยรวม

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ในด้านความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อกำหนดต่างๆ พบว่า นักศึกษาและอาจารย์ที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบมีความแตกต่างกันไปตามคณะวิชา เพศ ชั้นปีการศึกษาของนักศึกษาและลักษณะวิชาที่สอนของอาจารย์

จิตเกษม บรรเทา (2544) ได้ศึกษาแนวทางการจัดบริการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพนักเรียนนายเรือ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพบริการทางการศึกษาของโรงเรียนนายเรือ ศึกษาความต้องการบริการดังกล่าว และนำเสนอแนวทางการจัดบริการทางการศึกษาและปรับปรุงการจัดบริการทางการศึกษาของโรงเรียนนายเรือ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า สภาพการบริการทางการศึกษาโดยรวมที่โรงเรียนนายเรือ จัดให้กับนักเรียนนายเรือในปัจจุบันอยู่ในระดับค่อนข้างเพียงพอ ซึ่งเมื่อพิจารณาบริการทางการศึกษาในแต่ละประเภทพบว่า บริการทางการศึกษาที่อยู่ในระดับไม่เพียงพอ ได้แก่ บริการให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาทางจิตวิทยา และบริการกิจกรรมนักเรียน ในขณะที่บริการส่งเสริมด้านการเรียนและบริการส่งเสริมความเป็นอยู่ อยู่ในระดับค่อนข้างเพียงพอ ส่วนบริการด้านวินัยนักเรียนอยู่ในระดับที่เพียงพอดีแล้ว สำหรับความต้องการบริการทางการศึกษาของนักเรียนโรงเรียนนายเรือ สรุปได้ว่า นักเรียนนายเรือมีความต้องการบริการทางการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ นักเรียนนายเรือมีความต้องการบริการส่งเสริมด้านการเรียน บริการส่งเสริมความเป็นอยู่ บริการกิจกรรมนักเรียน และบริการให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาเฉพาะด้าน ยกเว้นบริการด้านวินัยนักเรียนมีความต้องการในระดับน้อย นอกจากนี้ นักเรียนนายเรือมีความต้องการมีส่วนร่วมในการจัดบริการทางการศึกษาของโรงเรียนนายเรือในระดับมากด้วย ซึ่งผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางให้โรงเรียนนายเรือปรับปรุงบริการทางการศึกษาที่อยู่ในระดับที่ไม่เพียงพอ และค่อนข้างเพียงพอ มีแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรในการบริหารรวมทั้งการให้นักเรียนนายเรือมีส่วนร่วมในการจัดบริการทางการศึกษาของโรงเรียนด้วย

เขมชาติ หวังกิจจามร (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโทกับการบริการทางการศึกษาของวิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโทที่มีต่อการบริการที่ได้รับ เพื่อพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์ของส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการของวิทยาลัย และนำผลการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณา และปรับปรุงการให้บริการทางการศึกษาของวิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการทางการศึกษาของวิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในงานด้านการให้บริการงานรับสมัคร คุณภาพเข้า และการประเมินผลสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตรอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนงานให้บริการด้านติดตามผลการเรียนและประเมินผล

ระหว่างเรียน การให้บริการงานสอบประมวลวิชา การให้บริการงานวิทยานิพนธ์และวิจัยเฉพาะกรณี และการให้บริการต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับน้อย และการบริการที่เป็นปัญหา คือ การรับทราบขั้นตอนของวิทยานิพนธ์และวิจัยเฉพาะกรณี การให้บริการ/ความเพียงพอของห้องน้ำ และระยะเวลาเปิด-ปิดในการให้บริการของวิทยาลัยฯ โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนาเกี่ยวกับ การประเมินผลในการให้บริการ การประเมินหลักสูตร และการประเมินอาจารย์ผู้สอน รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีด้าน IT เข้ามาช่วยในการจัดระบบในด้านข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้ระบบฐานข้อมูล และช่องทางของการบริการรวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะช่วยเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการทางการศึกษาของวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี

พัชรพร ปาลสุข, จุฑารัตน์ นกแก้ว และ พรนภา นวนมะณี (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในการใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในการใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. 5 ด้าน ได้แก่ บริการงานทะเบียนนักศึกษา บริการห้องสมุดและสารสนเทศ บริการการศึกษา บริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ และบริการห้องประชุม-อุปกรณ์ (2) จัดอันดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในการใช้บริการแต่ละด้านของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. 10 แห่ง โดยผลการวิจัยพบว่า (1) นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อยู่ในระดับมากในทุกด้าน (2) เมื่อจัดอันดับความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. 10 แห่ง พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. เพชรบุรี สูงสุด รองลงมาคือศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครสวรรค์และสุโขทัยตามลำดับ

เสาวนีย์ ลิ้มเจริญ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการสื่อสารของบุคลากรกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีจุดมุ่งหมายเพื่ออธิบายคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้บริการของนักศึกษาที่มาติดต่อสื่อสารกับบุคลากรกองบริการการศึกษา และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลของบุคลากรกองบริการการศึกษา ในฐานะที่บุคลากรเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร ตลอดจนศึกษาว่าระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการสื่อสารของบุคลากรมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการของบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า ด้านประชากรศาสตร์ของนักศึกษา นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม โดยส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เป็นนักศึกษาเพศหญิง และส่วนใหญ่

เป็นนักศึกษาที่มีสภาพนักศึกษาปกติ ด้านพฤติกรรมการใช้บริการของนักศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีอัตราความถี่ในการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรเดือนละครั้ง และนักศึกษาส่วนใหญ่มีติดต่อสื่อสารกับบุคลากรในช่วงบ่าย (13.00-16.30 น.) นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการสื่อสารกับบุคลากรเพื่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์กับการศึกษา และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลของบุคลากรทั้งในบทบาทของผู้ส่งสารและผู้รับสารในระดับปานกลาง ในบทบาทที่บุคลากรเป็นผู้ส่งสารนักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด บุคลากรมีการแต่งกายที่เหมาะสม ให้ข้อมูลที่ถูกต้องน่าเชื่อถือได้ และใช้คำพูดที่เป็นศัพท์เทคนิค ศัพท์วิชาการน้อย ส่วนในบทบาทที่บุคลากรเป็นผู้รับสารนักศึกษาพึงพอใจมากที่สุดที่บุคลากรไม่มีการหลีกเลี่ยงที่จะสนทนากับนักศึกษา และที่พึงพอใจน้อยคือ เรื่องที่บุคลากรมีการกล่าวคำขอบคุณหรือสวัสดิกับนักศึกษาน้อย นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในการสื่อสารมักเป็นปรากฏการณ์ของความพึงพอใจในการบริการด้วย

กชกร ศุภศรีพันธุ์เพียร (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาที่ใช้บริการ สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ผลการศึกษาพบว่า

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 78 มีอายุระหว่าง 21-25 ปี ร้อยละ 52.1 กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 34.1 มาจากคณะบริหารธุรกิจ ร้อยละ 27.8 และมีการติดต่อขอใช้บริการ 1-3 ครั้ง ในภาคการศึกษาร้อยละ 65.9

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยด้านบริการวิชาการเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านเทคโนโลยีและด้านผู้ให้บริการตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่านักศึกษาที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านชั้นปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ที่เหลือพบว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกันทุกๆ ด้าน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจะเห็นว่าการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในลักษณะต่าง ๆ มีผลต่อความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

กรอบแนวคิดในการศึกษา

