

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน และวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

Customer's Satisfaction Toward Registration Service Delivery of Registration Office in Siam University

สุรเดช พฤกษมาศ¹

วิโรจน์ ศรีหิรัญ²

นภจร ศรีวิสุมดี³

ภาณุพงศ์ ลีลาภิกกุล⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 3,601 คน ประกอบด้วยนักศึกษาและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยสยาม รวมทั้งบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ในปีการศึกษา 2551 - 2552

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักเรียน รองลงมาเป็นบุคคลภายนอก (รวมถึงบิดา มารดา และผู้ปกครอง) และสถานภาพเป็นอาจารย์ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับ มาก โดยมีความพึงพอใจ มากที่สุด ในด้านช่วงเวลาการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำ ด้านการตรวจสอบผลการเรียนและสถานภาพการศึกษา ด้านความสุภาพในการให้บริการ ด้านการจัดลำดับการขอรับบริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านระบบฐานข้อมูลที่ให้บริการ และน้อยที่สุดเท่ากันในด้านประสิทธิภาพของระบบฐานข้อมูลและด้านความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม พบว่า จุดเด่นหลักได้แก่ การลงทะเบียนออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัย เว็บไซต์ของสำนักทะเบียนฯ มีการจัดหมวดหมู่อย่างเรียบร้อย ดูเข้าใจง่าย จุดที่ควรปรับปรุงหลักคือ เว็บไซต์ของสำนักทะเบียนฯ มักทำงานได้ช้าในช่วงที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต ส่วนสิ่งที่ต้องการให้พัฒนาเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการที่รวดเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่อิมแอมแจ่มใส สุภาพ ไม่ดุ มีความจริงใจในการให้บริการ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตรงกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์แต่ละด้านของผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันเป็นส่วนใหญ่ โดยภาพรวมแล้วเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ส่วนสถานภาพของผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกันเป็นส่วนใหญ่ โดยภาพรวมแล้วอาจารย์มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือนักศึกษา และบุคคลภายนอก ตามลำดับ

¹ ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

² อาจารย์ประจำภาควิชาหนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

³ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

⁴ อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

Abstract

The purposes of this research is to study the demographic data and satisfaction of customer toward the service delivery of registration office at Siam University. The research used survey technique. The sample size was 3,601 persons consisting of students and lecturers of Siam University, as well as the outsiders that have an experience in the registration services during the academic year 2008-2009.

The results showed that most of samples were female students, followed by the outsiders (Parents or Guardians) and lecturers respectively.

The satisfaction of customers toward the registration services of Siam University in all aspects was at the high level. The highest satisfaction level was service time period, followed by enthusiasm, information and consultation provider, grade and status checking, gentle service, service queue, service speed, public relation, database service system, and the last two aspects which had the same level of satisfaction were database system performance and database system security.

The additional recommendations for the registration office of Siam University indicated that its strengths were online registration and the easiness of website categories. They also recommended that the speed of online registration should be improved. In addition, service speed, staff friendliness, service sincerity and correct information providers should be developed quickly.

When testing hypothesis, it found that demographics customers affected the satisfaction level as following, customers with different sex had different satisfaction level. In overall, male had more satisfaction than female. When considering their status, there was no any difference of satisfaction. At least, lecturers had the highest level of satisfaction, followed by students and outsiders respectively.

1. บทนำ

การบริการทางศึกษาถือเป็นการบริการอย่างหนึ่งที่สถาบันการศึกษาจัดบริการให้กับนักเรียน/นักศึกษา ซึ่งมีหลายระดับ ตั้งแต่ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษา โดยในแต่ละระดับต่างมีการแข่งขันกันเพื่อเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นเลิศ มีคุณภาพทั้งในด้านวิชาการและการบริการทางศึกษา สร้างความน่าเชื่อถือต่อมาสู่สถาบัน เป็นที่รู้จักแก่ประชาชนทั่วไป การสร้างคุณภาพการบริการทางศึกษาของสถาบันการศึกษา จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาการบริการที่จัดให้กับนักเรียน/นักศึกษา อย่างสม่ำเสมอ โดยสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า คือนักเรียน/นักศึกษา ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ภาพลักษณ์การให้บริการของสถาบัน และสำรวจความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มเติม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการนำข้อมูลไปพัฒนาการบริการทางศึกษา และเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด

สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ในฐานะเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยสยาม ที่ให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา อาจารย์ คิษย์เก่า ผู้ปกครอง ตลอดจนหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนการจัดการศึกษาของทุกคณะวิชา/สาขาวิชาของมหาวิทยาลัย ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ทั้งยังเป็นระบบและกลไกส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยสยาม

ปัจจุบันสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม มีการพัฒนาการบริการทางศึกษาอย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่แน่ใจในเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการ มีคำวิพากษ์วิจารณ์จากนักศึกษาเป็นจำนวนมาก

เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม เช่น ปัญหาความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล เป็นต้น สะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้หากได้รับการแก้ไขหรือมีการพัฒนาปรับปรุง ก็จะสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวก ตอบสนองต่อความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและวัดผล

ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาลักษณะทางประชากรของผู้รับบริการจากสำนักทะเบียนและวัดผลว่ามีลักษณะใดบ้าง ตลอดจนศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับเป็นอย่างไร และข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้รับบริการที่มีต่อการพัฒนาการบริการทางศึกษาของสำนักทะเบียนและวัดผล เพื่อสามารถนำผลการศึกษามาพัฒนาปรับปรุงตามภาระหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการมากขึ้น

ปัญหาคำวิจัย

1. ผู้รับบริการจากสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม มีลักษณะทางประชากรเป็นอย่างไร
2. ผู้รับบริการจากสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม อยู่ในระดับใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรของผู้รับบริการจากสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

สมมติฐานการวิจัย

ลักษณะทางประชากรของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เน้นสำรวจความคิดเห็นในลักษณะความพึงพอใจจากนักศึกษาและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยสยาม รวมทั้งบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการจากสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ทั้งนี้มีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-Probability Random Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความเป็นจริงจากผู้เข้ามาติดต่อขอรับบริการ โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ไว้ที่ประมาณ 3,000 ตัวอย่าง

ทั้งนี้ในการศึกษานี้ ศึกษาเฉพาะตัวแปรลักษณะทางประชากรของผู้รับบริการในด้านเพศและสถานภาพ ส่วนตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศึกษาเฉพาะที่มีต่อการให้บริการในบางด้าน รวมทั้งประสิทธิภาพและความปลอดภัยในระบบฐานข้อมูลของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล และทราบถึงความต้องการและความคิดเห็นของผู้รับบริการ

2. สำนักทะเบียนและวัดผลได้รับการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้ถูกต้องตรงกับความต้องการ และเป็นที่น่าสนใจและพึงพอใจแก่ผู้มาขอรับบริการ

3. บุคลากรของสำนักทะเบียนและวัดผลมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน และเป็นแบบอย่างที่ดีกับหน่วยงานอื่นๆ

4. สำนักทะเบียนและวัดผลเป็นศูนย์กลางของข้อมูลที่สำคัญในการให้บริการ ทั้งคณาจารย์และนักศึกษา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วิธีดำเนินการ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบวัดครั้งเดียว (One - Shot Descriptive Study) แบบเก็บข้อมูล ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional Study) โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self - Administration)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร คือ นักศึกษาและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยสยามทุกคนที่กำลังศึกษาและทำงานสอนในปีการศึกษาที่ดำเนินงานวิจัย รวมทั้งบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ในปีการศึกษา 2551 - 2552

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยสยาม รวมทั้งบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ในปีการศึกษา 2551 - 2552 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non - Probability Theory) ได้แก่ การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้รับบริการที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) จำนวน 3,601 คน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีลักษณะคำถามทั้งปลายเปิด (open-ended question) และคำถามปลายปิด (close - ended question) ซึ่งประกอบไปด้วยคำถาม 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และ สถานภาพ โดยใช้คำถามแบบเลือกตอบจากหลายตัวเลือก (Multiple-choice) รวม 2 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ 11 ด้าน ของผู้รับบริการ จำนวน รวม 11 ข้อ โดยเป็นคำถามปลายปิด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของ Likert ตั้งแต่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (open - ended question) จำนวน 1 ข้อ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม และ ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ เป็นคำถามพื้นฐานทั่วไป จึงไม่มีความจำเป็นต้องทดสอบ ส่วน ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ ทดสอบโดยการหาค่าความน่าเชื่อถือ หรือค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม ตอนนีใช้วิธีการของ Cronbach ซึ่งเป็นการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา ที่เรียกว่า Alpha Coefficient

ทั้งนี้เมื่อคำนวณออกมาแล้ว ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (Reliability) ได้เท่ากับ 0.928 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามตอนที่ใช้วัดความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการทั้ง 11 ด้าน ในการวิจัยครั้งนี้ มีความน่าเชื่อถือสูงมาก

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistic)

1. การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ และ สถานภาพ ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) จำนวนร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ซึ่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบในลักษณะประเมินค่าระดับต่างๆ (Rating Scale) ตั้งแต่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจ น้อยที่สุด โดยกำหนดคะแนนในแต่ละค่าระดับ 5,4,3,2,1 ทำการวิเคราะห์ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และจำนวนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์เชิงอนุมาน ดังนี้

1. วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่ม ใช้สถิติ t-test
2. วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้สถิติ One way ANOVA โดยหากมีความแตกต่างกัน จะหาความแตกต่างของแต่ละกลุ่มด้วยวิธีการของ Scheffe

3. ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของผู้รับบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา รองลงมาเป็นบุคคลภายนอก(รวมถึงบิดา มารดา และผู้ปกครอง) และเป็นอาจารย์

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ทั้ง 11 ด้าน เป็นดังนี้

2.1 ด้านช่วงเวลาการให้บริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจด้านช่วงเวลาการให้บริการในระดับมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.53)

2.2 ด้านการตรวจสอบผลการเรียนและสถานภาพการศึกษา

ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจด้านการตรวจสอบผลการเรียนและสถานภาพการศึกษาในระดับ มาก รองลงมาพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้ พบว่า อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ

การให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

จุดเด่นหลักอยู่ที่ การลงทะเบียนออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัย เว็บไซต์ของสำนักทะเบียนฯ มีการจัดหมวดหมู่อย่างเรียบร้อย ดูเข้าใจง่าย มีการอัปเดตข่าวสารทางหน้าเว็บไซต์อย่างรวดเร็วเมื่อมีข้อมูลใหม่ รวมทั้งยังสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรวจสอบผลการเรียน (เกรด) ได้ง่ายผ่านทางเว็บไซต์ ส่วนจุดเด่นอื่นๆ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีบุคลิกท่าทางที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีหัวใจในการให้บริการ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และมีข่าวสารที่ทันสมัยนำเสนอผ่านทางจอทีวีและไฟตัววิ่งที่ด้านหน้าห้องสำนักทะเบียนฯ

3.2 จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ

จุดที่ควรปรับปรุงหลักอยู่ที่ในช่วงที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ตนั้น เว็บไซต์ของสำนักทะเบียนฯมักทำงานได้ช้า บางครั้งตะกร้าที่ให้นักศึกษาลงวิชาเรียนนั้นก็ลงไม่ได้ ส่วนจุดที่ควรปรับปรุงอื่น ๆ ได้แก่ ไม่ควรแยกนักศึกษาที่ได้เกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.50 ลงทะเบียนด้วยใบลงทะเบียน และควรให้นักศึกษาลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ตทั้งหมด

3.3 สิ่งที่ต้องการให้พัฒนา

สิ่งที่ต้องการให้พัฒนามากที่สุดคือ การให้บริการที่รวดเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ ใจดี มีความจริงใจในการให้บริการ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตรงกัน ส่วนผู้รับบริการที่เป็นอาจารย์ส่วนใหญ่ต้องการให้มีช่องบริการสำหรับอาจารย์โดยเฉพาะ รวมทั้งควรอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ อย่างชัดเจน โดยเฉพาะกับอาจารย์ใหม่ ส่วนสิ่งที่ต้องการให้พัฒนาอื่น ๆ ได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น ควรนำเครื่องกดรับบัตรคิวมาใช้ในการติดต่อเจ้าหน้าที่ ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เพียงพอในทุกจุดที่ให้บริการ ควรระงับอาจารย์ผู้สอนและห้องเรียนให้ชัดเจน ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น ระบบฐานข้อมูลควรมีความปลอดภัยมากขึ้น การประกาศผลสอบ ควรประกาศก่อนการลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาต่อไป ควรมีป้ายบอกว่าช่องไหน ให้บริการอะไร การระงับห้องพักอาจารย์ที่ปรึกษาในการลงทะเบียน ควรระงับให้ทันสมัยอยู่เสมอ ควรอบรมให้เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนหรือวิธีการต่าง ๆ เป็นมาตรฐานเดียวกัน ควรพัฒนาพื้นที่การให้บริการให้กว้างขวางและทันสมัยมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยามต่างกัน พบว่า ผู้รับบริการที่มีลักษณะทางเพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม แตกต่างกัน เป็นส่วนใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการที่มีลักษณะทางสถานภาพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม แตกต่างกัน เป็นส่วนน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. สรุปผลการวิจัย

4.1 สรุปภาพรวมลักษณะทางประชากรของผู้รับบริการ นับว่าเหมาะสมกับการเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากมีสัดส่วนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงไม่แตกต่างกันมากนัก และส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริงที่นักศึกษาเป็นผู้รับบริการหลักของสำนักทะเบียนและวัดผลในสถาบันการศึกษาทุกแห่ง ส่วนอาจารย์และบุคลากรภายนอกก็มีบ้างเล็กน้อยตามสภาพการรับบริการจริง

4.2 สรุปภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่ พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม มากที่สุดในด้านช่วงเวลาการให้บริการและเป็นด้านเดียวที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.53) รองลงมาคือมีความพึงพอใจด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำ อยู่ในระดับเท่ากัน ซึ่งโดยภาพรวมแล้วผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการ เพราะแม้แต่ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ก็ยังได้รับความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (3.95)

4.3 สรุปภาพรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม พบว่า มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่หลากหลาย โดยเฉพาะสิ่งที่ต้องการให้พัฒนาจะมีหลากหลายด้านที่สุด ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่ดี เนื่องจากจะได้นำไปพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป ทั้งนี้ เว็บไซต์ของสำนักทะเบียนฯ มีทั้งจุดเด่น คือมีการจัดหมวดหมู่อย่างเรียบร้อย ดูเข้าใจง่าย และข้อมูลอัปเดตรวดเร็ว แต่ก็ยังมีจุดที่ควรปรับปรุงโดยเฉพาะในช่วงที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ตนั้น เว็บไซต์ของสำนักทะเบียนฯ มักทำงานได้ช้า จึงควรเร่งปรับปรุงแก้ไขให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้นต่อไป

4.4 สรุปภาพรวมการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์แต่ละด้านของผู้รับบริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันเป็นส่วนใหญ่ โดยภาพรวมแล้วเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ส่วนสถานภาพของผู้รับบริการ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกันเป็นส่วนใหญ่ โดยภาพรวมแล้วอาจารย์มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือนักศึกษา และบุคลากรภายนอก ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรพัฒนาระบบการลงทะเบียนออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะความรวดเร็วในการทำงานของระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากผลการวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องอีกหลายเรื่อง พบตรงกันว่า เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคือนักศึกษาต้องการให้ปรับปรุงพัฒนามากที่สุด

2. จากแนวคิดการพัฒนาการบริการและผลการวิจัยครั้งนี้ สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ให้บริการงานสำนักทะเบียน ต้องได้รับการสรรหา พัฒนาและปรับพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของผู้รับบริการ นั่นคือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอื่น ๆ ที่ไม่ได้ศึกษาวิจัยครั้งนี้ และควรสร้างคำถามให้ครอบคลุมการวัดความพึงพอใจแต่ละด้านอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ศึกษากลุ่มตัวอย่างให้มีการกระจายตัวมากขึ้นในลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ รวมทั้งศึกษาด้านอื่นเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความหลากหลายในการวัดตัวแปร

บรรณานุกรม

กชกร สุรศรีพันธเพียร.(2548). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

กฤตวัฒน์ โคมลวรวิทยา.(2551) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการทางการศึกษาของ สำนักทะเบียนและ

- ประมวลผล กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กฤษณพันธ์ พรเยี่ยม.(2547) .ทัศนคติของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีต่อระบบการลงทะเบียนผ่านอินเทอร์เน็ต. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กุลชน ธนาพงศ์สร.(2529) การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกษมชาติ หวังกิจจามร.(2545)การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทกับการบริการทางการศึกษาของวิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จินตนา บุญบังการ.(2545) ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ : อาทิตย์ โพรดักส์ กรุ๊ป.
- จิตเกษม บรรเทา.(2544). แนวทางการจัดบริการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพนักเรียนนายเรือ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรศักดิ์ วาสะศิริ.(2545). ทัศนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของโรงพยาบาลนวดสมเด็จย่า สังกัดกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์.(2541) ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลมหาราชุนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประกายรัตน์ สุขมาลชาติ, คำรณ ไชยชนะโชติ, ศรีเรื่อน โกศลวัฒน์ และวรรณฤดี เชาวลิขิตประพันธ์.(2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อระบบการให้บริการรับลงทะเบียนและชำระเงินปีการศึกษา 2544 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. รายงานการวิจัย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พรพรรณ กรรณเทพ. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ตามโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน. สารนิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม.
- พิทักษ์ ดรุณทิพย์.(2538) ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พัชรภาพร ปาลสุข, จุฑารัตน์ นกแก้ว และพรนภา นวนมณี.(2548). ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช ในการใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช . รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ภัทรดา ลิ้มพะสุด.(2530) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการ สำนักงานปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม. สารนิพนธ์ปริญญาตรี สาขารัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รสนา วงษ์สุวรรณ.(2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ศรีราชา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต(สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.
- วัฒนา ชนะภัย. (2542). ความเห็นผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เขตสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิรวดี หล่อตระกูล.(2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด : ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- สุบรรณ มานะวิทยาการ.(2548).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตดุสิต.สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม.
- โสภณ โปธิสป.(2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม.
- เสาวนีย์ ลิ้มเจริญ.(2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการสื่อสารของบุคลากรกองบริการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อุบลพันธ์ วัฒนา.(2547). การเข้าถึงบริการตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในจังหวัดนครนายก พ.ศ.2546. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุบลรัตน์ เจาะจิตต์.(2542). ความพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนและประมวลผลของมหาวิทยาลัยศรีปทุม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Millet John D. (1964). Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance. New York : McGraw – Hill Book Company , Inc.
- Weber Max.(1966). The Theory of Social and Economic Organization Trans. By A.M. Handerson and Talcott Parson. 4 th eds. New York : The Pree Press.