

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 ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา 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 สร้างความน่าเชื่อถือมาสู่สถาบัน 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

ปัญหานำวิจัย

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

