

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบริการที่นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการที่ได้รับ และเพื่อศึกษาข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาการบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล โดยทำการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำนวน 217 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 217 ชุด

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้วได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบด้วย t-test และ F-test และผลการศึกษาค้นคว้าประเด็นต่างๆ คือ ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา ลักษณะการบริการที่นักศึกษามาใช้ ที่สำนักทะเบียนและประมวลผล ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ด้านผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยแต่ละประเด็นสามารถสรุปภาพรวมได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาที่มารับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอื่นๆ โดยส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 และส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ใน

คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน นอกจากนั้นเป็นนักศึกษาจากคณะอื่นๆ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะบริการที่นักศึกษามาใช้ที่สำนักทะเบียนและประมวลผล

เรื่องที่นักศึกษามาติดต่อขอรับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการทำบัตรนักศึกษา การจดทะเบียนศึกษารายวิชา/เพิ่ม-ถอน/เพิก-ถอนรายวิชา และการออกหลักฐานทางการศึกษา จำนวนครั้งที่นักศึกษามาใช้บริการส่วนใหญ่จะมาขอรับบริการนานๆ ครั้ง ระยะเวลาที่นักศึกษามาใช้บริการส่วนใหญ่ใช้เวลา 16-30 นาที/ครั้ง และเป็นการรับบริการที่เสร็จสิ้นในครั้งเดียวเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้การมาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผลด้วยตนเองแล้ว ส่วนใหญ่จะใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตมากกว่าทางโทรศัพท์

3. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3.1 ด้านผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ด้านผู้ให้บริการ โดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยลำดับก่อน-หลัง รองลงมา ประเด็นเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม และประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น แต่ยังคงอยู่ในระดับปานกลาง

3.2 ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย รองลงมา ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และประเด็นมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็นการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง แต่ยังคงอยู่ในระดับปานกลาง

3.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ รองลงมา ประเด็นสถานที่ให้บริการมีเวลาเปิด-ปิดบริการที่เหมาะสม และประเด็นสถานที่ให้บริการมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงพักกลางวัน และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็นสถานที่ให้บริการมีการจัดคอมพิวเตอร์ไว้บริการ แต่ยังคงอยู่ในระดับปานกลาง

3.4 ภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือด้านผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล

ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการพัฒนาบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นสูงสุดในประเด็นควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการออนไลน์แบบครบวงจรอย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา ประเด็นควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการ e-service ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และประเด็นควรมีเจ้าหน้าที่บริการช่วงเวลาพักเที่ยงอย่างเพียงพอ รวมทั้งควรมีการขยายเวลาบริการในช่วงเวลาเย็น (16.30-19.30 น.) และมีความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุดในประเด็นควรมีการจัดทำ KM เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับบริการทางการศึกษา แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก

5. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มธ. ศูนย์รังสิต ได้ให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ จำนวน 86 ชุด คิดเป็นร้อยละ 39.63 จากจำนวนชุดแบบสอบถามทั้งหมด 217 ชุด ซึ่งข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่ ร้อยละ 17.71 ให้ความคิดเห็นเรื่องเกรตออกล่าช้า/ไม่ถูกต้อง

รองลงมา ร้อยละ 14.58 ให้ความคิดเห็นเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ และ ร้อยละ 10.42 ให้ความคิดเห็นเรื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการมีไม่เพียงพอ

6. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการ ในด้าน ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก กับ เพศ ภูมิลำเนา ชั้นปี และคณะที่ศึกษา สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

6.1 เพศ ภูมิลำเนา และชั้นปี ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกด้าน

6.2 คณะที่ศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า คณะพยาบาลศาสตร์มีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการสูงสุด สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธรมีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการต่ำสุด คณะศิลปกรรมศาสตร์มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและในภาพรวมสูงสุด คณะเศรษฐศาสตร์มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่ำสุด และในภาพรวมต่ำสุด และจากการศึกษาพบว่า คณะที่ศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ

7. ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการของนักศึกษาที่มาใช้บริการ ในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ กับ เพศ ภูมิลำเนา ชั้นปี และคณะที่ศึกษา สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

7.1 เพศ ชั้นปี และคณะที่ศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ

7.2 ภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า นักศึกษาที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสูงสุด และนักศึกษาที่มีภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการต่ำสุด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ทำให้ทราบถึงบริการที่นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการที่ได้รับ และข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาการบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล ผู้ศึกษาจึงได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล ดังนี้

ด้านนโยบาย

1. ควรมีนโยบายส่งเสริมคุณภาพในการบริการให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นให้บริการที่ดี มีความกระตือรือร้น บริการด้วยความสะอาดรวดเร็ว และตระหนักถึงความเป็นมิตร มีจิตใจพร้อมที่จะให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ
2. ควรมีนโยบายส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน/กระบวนการให้บริการให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง

ด้านการปฏิบัติ

1. สำนักทะเบียนและประมวลผลควรพัฒนาบุคลิกภาพของบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องการใช้อำนาจด้วยความสุภาพอ่อนโยน ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงออกถึงความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการและสะอาดรวดเร็ว
2. สำนักทะเบียนและประมวลผลควรพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์แบบครบวงจรอย่างมีประสิทธิภาพ
3. สำนักทะเบียนและประมวลผลควรมีการพัฒนาระบบ e-service ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
4. สำนักทะเบียนและประมวลผลควรมีการจัดเจ้าหน้าที่บริการช่วงพักกลางวัน อย่างเพียงพอ และควรมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องโดยเฉพาะกรณีที่มีเรื่องเร่งด่วน

5. สำนักทะเบียนและประมวลผลควรขยายเวลาบริการในวันเสาร์ (9.00-16.00น.) และในช่วงเวลาเย็น (16.30-19.30 น.)
6. สำนักทะเบียนและประมวลผลควรมีการจัดทำระบบบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว (one-stop service) ให้แก่นักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ
7. สำนักทะเบียนและประมวลผลควรมีการจัดตั้ง Call Center และจัดตั้งศูนย์ Hotline บริการแก่นักศึกษา
8. สำนักทะเบียนและประมวลผลควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการ/ข่าวสารผ่านทาง Internet อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว และควรมีบริการส่ง SMS ให้ข้อมูล/ข่าวสารแก่นักศึกษา
9. สำนักทะเบียนและประมวลผลควรมีเครื่องกวดบัตรคิวบริการนักศึกษาให้เข้ารับบริการอย่างเป็นลำดับ
10. สำนักทะเบียนและประมวลผลควรจัดหา/สนับสนุนงบประมาณในการปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการนักศึกษาอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะกรณีนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระดับปริญญาตรี เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษากรณีนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในระดับบัณฑิตศึกษาด้วย เพื่อครอบคลุมการให้บริการกับนักศึกษา ทุกระดับการศึกษาอย่างทั่วถึง และควรจัดเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่มาใช้บริการทั้งที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต และท่าพระจันทร์ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
2. ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ คือ นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า อาจารย์และบุคลากรแต่ละคณะ/สถาบันที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประชาชนทั่วไป เพื่อจะได้นำผลมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการศึกษาวิจัยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement : CQI)