

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการเป็นสิ่งที่มีคุณค่าเป็นพิเศษในงานด้านต่าง ๆ เพราะ การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงที่ว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสององค์การ” (สมิต สัทธุมกร, 2548, น. 19) การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งชั้น หรือสูญเสียลูกค้าไป

คุณภาพของการบริการ เป็นความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เป็นระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า และระดับความพึงพอใจของลูกค้า หลังจากได้รับบริการไปแล้ว การประเมินระดับคุณภาพของบริการนั้น อาจใช้ปัจจัยหรือองค์ประกอบในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ/ตรวจวัด/ทดสอบ/ประเมินค่าหรือเกรด หรือนับจำนวน หรือให้คะแนน หรือระดับความรู้สึกพึงพอใจได้ ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้ และในการประเมินคุณภาพของบริการของสถานบริการต่าง ๆ จึงต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับ ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการอยู่นั้น จนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการหนึ่ง ๆ หรือเสร็จวงจรบริการหนึ่ง ๆ

การพัฒนาบริการเป็นความมุ่งหวังเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และมุ่งสร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีขององค์กรในสายตาของผู้รับบริการ กล่าวคือ ในการให้บริการขององค์กรต่าง ๆ จะมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นเรื่องคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งคุณภาพการบริการจะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถสร้างความพึงพอใจในการรับบริการนั้น ๆ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากที่สุด ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็น

ตัวบ่งชี้ภาพลักษณ์การให้บริการขององค์กรนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี ถ้าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากก็แสดงว่าองค์กรนั้นมีการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ เป้าหมายหลักของการบริการก็คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และให้บริการอย่างก้าวหน้า

การบริการมีหลายลักษณะ การบริการด้านการศึกษาถือว่าเป็นบริการอย่างหนึ่งที่สถาบันการศึกษาจัดบริการให้กับนักเรียน/นักศึกษา ซึ่งมีหลายระดับ ตั้งแต่ ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ระดับอาชีวศึกษา และระดับอุดมศึกษา โดยในแต่ละระดับต่างมีการแข่งขันกันเพื่อเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นเลิศ มีคุณภาพทั้งในด้านวิชาการและการบริการทางการศึกษา สร้างความน่าเชื่อถือมาสู่สถาบัน เป็นที่รู้จักแก่ประชาชนทั่วไป การสร้างคุณภาพการบริการทางการศึกษาของสถาบันการศึกษา จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาการบริการที่จัดให้กับนักเรียน/นักศึกษา อย่างสม่ำเสมอ โดยสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า คือ นักเรียน/นักศึกษา ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ภาพลักษณ์การให้บริการของสถาบัน และสำรวจความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มเติม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการนำข้อมูลไปพัฒนาการบริการทางการศึกษา และเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ ดีขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในฐานะเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย ที่ให้บริการทางการศึกษาแก่ นักศึกษา อาจารย์ ศิษย์เก่า ตลอดจนหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รับผิดชอบและบริการด้านการรับเข้าศึกษา การขึ้นทะเบียนนักศึกษา ดูแลเรื่องสถานภาพนักศึกษา การจดทะเบียนลักษณะวิชา การประมวลผลการศึกษา การตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา การขออนุมัติปริญญา ตลอดจนบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับงานบริการทางการศึกษา เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนการจัดการศึกษาของทุกคณะ/สาขาวิชา ทั้งทำพระจันทร์และศูนย์รังสิต ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด และจากภารกิจดังกล่าว สำนักทะเบียนและประมวลผลมีช่องทางการบริการให้กับนักศึกษา หลายช่องทางด้วยกัน เช่น ทางอินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์ และเคาน์เตอร์บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผลทำพระจันทร์และศูนย์รังสิต บริการที่สำคัญ ได้แก่ บริการจดทะเบียนศึกษาตามหลักสูตรทุกหลักสูตรในมหาวิทยาลัย โดยให้นักศึกษาลงทะเบียนได้ทางอินเทอร์เน็ต www.reg.tu.ac.th บริการจัดทำทะเบียนประวัตินักศึกษา โดยให้นักศึกษา

กรอกข้อมูลส่วนตัวผ่านอินเทอร์เน็ต บริการแจ้งจบการศึกษา โดยนักศึกษากรอกข้อมูลขอแจ้งจบ การศึกษาผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น หรือหากต้องการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ ต้องการสอบถามข้อมูล ก็สามารถทำได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ หรือด้วยตนเองที่ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ณ สำนักทะเบียนและประมวลผล ดังนั้น จึงถือเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ติดต่อทั้งจากภายใน และภายนอก และส่งผลถึง ภาพลักษณ์การบริการของมหาวิทยาลัยโดยรวม

ในปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีนักศึกษาทุกระดับการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 34,295 คน (ข้อมูล ณ 1 ส.ค. 50) เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 25,954 คน คิดเป็นร้อยละ 75.68 ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมด นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 7,486 คน ระดับปริญญาเอก จำนวน 314 คน และระดับประกาศนียบัตร จำนวน 541 คน ซึ่งจะเห็นได้ว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่ใหญ่ที่สุดของสำนักทะเบียนและประมวลผล นักศึกษานับว่าเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่สำคัญของสำนักทะเบียนและประมวลผล ปัญหาการให้บริการแก่นักศึกษาในช่องทางต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนและประมวลผลจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรได้รับการแก้ไข

ปัจจุบัน สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานสำคัญในการให้บริการด้านการศึกษา ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการที่มีหลากหลายกลุ่ม เช่น นักศึกษา ปัจจุบัน ศิษย์เก่า อาจารย์ และบุคคลทั่วไป เป็นต้น มีการพัฒนาการบริการทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และช่องทางการสื่อสารกับนักศึกษาที่มีหลายช่องทาง แต่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ยังไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งเห็นได้จากคำวิพากษ์วิจารณ์จากนักศึกษาเป็นจำนวนมากเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล เช่น ปัญหาความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ไม่สามารถให้บริการได้ทันที หรือได้รับคำตอบที่ยังไม่ชัดเจน หรือไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร การบริการข่าวสารข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตยังไม่ครบถ้วน ทันสมัย ระบบข้อมูลยังไม่เป็นปัจจุบัน มีความล่าช้า ยังไม่ถูกต้องหรือยังไม่ได้รับการแก้ไข เป็นต้น สะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้หากได้รับการแก้ไขหรือมีการพัฒนาปรับปรุง ก็จะสามารถทำให้นักศึกษารับการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลได้ สะดวกและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้ สร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษา และมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาลักษณะการรับบริการของนักศึกษาในลักษณะใดบ้าง ตลอดจนศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการที่ได้รับเป็นอย่างไร และศึกษาข้อคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการพัฒนาการบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อให้นักศึกษาสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว และเป็นที่พึงพอใจมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาบริการที่นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการที่ได้รับ
3. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาการบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเฉพาะการบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เท่านั้น

2. ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาประชากรที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในระดับปริญญาตรี ที่มาติดต่อรับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ในช่วงระยะเวลาที่มีการเก็บข้อมูลเท่านั้น

นิยามศัพท์ในการศึกษา

การบริการ หมายถึง การบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล ที่จัดให้กับนักศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนและประมวลผล

ผู้ใช้บริการ/ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล ศูนย์รังสิต

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในระดับปริญญาตรี

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สำนักทะเบียนและประมวลผล หมายถึง หน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ให้บริการทางการศึกษาแก่ นักศึกษา อาจารย์ คิษย์เก่า ตลอดจนหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย มีสถานที่ให้บริการทั้งที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ และศูนย์รังสิต

ลักษณะการรับบริการของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หมายถึง การเข้ารับบริการของนักศึกษา ด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์บริการของสำนัก หรือผ่านทางโทรศัพท์ หรือผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งในที่นี้หมายความว่ารวมถึง เรื่องที่นักศึกษามาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งการใช้บริการ และระยะเวลาที่นักศึกษามาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล หมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ซึ่งในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการทางการศึกษา หมายถึง ความคาดหวัง/ความต้องการ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ซึ่งในที่นี้หมายถึง ความคิดเห็นด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ได้ทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล

2. เพื่อสะท้อนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ในอันที่จะแสดงออกถึงการมีส่วนร่วมของนักศึกษาในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลให้ดียิ่งขึ้น

3. เป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อนำไปปรับปรุงระบบบริการต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล