

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์โดยใช้แบบจำลอง E-RecS-QUAL กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีและกระบวนการในการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ที่ใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต โดยการศึกษาวิจัยนี้มีแนวความคิดการประเมินคุณภาพการให้บริการจากมาตรวัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า E-S-QUAL และ E-RecS-QUAL ซึ่งพัฒนามาจาก SERVQUAL โดยวัดจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้บริการที่ได้รับจริงหลังจากการใช้งานบริการระบบทะเบียนออนไลน์ และปัจจัยในการประเมินคุณภาพของ E-S-QUAL และ E-RecS-QUAL มี 6 ด้าน คือ 1.ด้านประสิทธิภาพ 2.ด้านความสามารถของระบบ 3.ด้านการบรรลุเป้าหมาย 4.ด้านความเป็นส่วนตัว 5.ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ 6.ด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ ทั้งนี้การวิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการ ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ลงทะเบียนเรียนในภาคปกติ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 430 คน และใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามความคิดเห็น กำหนดมาตรวัดแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยกำหนดช่วงออกเป็น 5 ระดับ โดยประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย SPSS ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (T-test และ One-way Anova) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ มีความคาดหวังในการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์มากกว่าค่าการรับรู้การให้บริการจริงที่ใช้ในการประเมินผลในทุกด้านและปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการและควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการปัจจัยแรก ได้แก่ ความสามารถของระบบ รองลงมาคือ การตอบสนองต่อการให้บริการ การติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ ประสิทธิภาพ การบรรลุเป้าหมาย และปัจจัยสุดท้าย ความเป็นส่วนตัว ดังนั้นจากผลการศึกษาผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ตามปัจจัยข้างต้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการให้บริการดีขึ้นและสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการและการรับรู้ของผู้ใช้บริการในอนาคตต่อไป

Abstract

The research entitled : Quality evaluation of the online registration service system in Suan Dusit Rajabhat University : The E-RecS-QUAL approach has the purpose to study about the method and process in evaluation of quality of the online registration service system through website used in internet system. This research has the concept of quality evaluation of the online registration service system from service quality measurement system called E-RecS-QUAL, developed from SERVQUAL, measured from expectation of service users and acknowledgement about the received service after using the online registration service system and factors for quality evaluation of E-S-QUAL and E-RecS-QUAL; they had six aspects including (1) Efficiency; (2) System availability; (3) Fulfillment; (4) Privacy; (5) responsiveness and (6) Contact. In the research, there was collection of information from sample groups who were the service users, including 430 students of first year to fourth year, registering in full time course of Suan Dusit Rajabhat University; and the researcher used the tools for collecting data, including opinion questionnaires and Likert Scale; by determining the levels into five levels, by processing the data and analyzing the information from Statistical Package Program for research, including percentage, mean, standard deviation, T-test and One-way Anova, correlation efficiency and Multiple Regression Analysis.

The research result found that service users of the online registration service system had expectation to use the online registration service system more than the value of acknowledgement of true service used in evaluation in every aspect; and factors effecting service providing; and quality should be improved as the first factor, including system availability; the secondary level, i.e., responsiveness, contact, efficiency, fulfillment the last factor, privacy. Therefore, from the research result, the researcher proposed the guidelines for improvement and development of the online registration service system of Suan Dusit Rajabhat University, under the above factors, to be used as guidelines in improvement of quality of the online registration service system, effecting the efficiency of service to be better; and service could be provided correctly to the expectation and acknowledgement of service users in the future further.