

คุณภาพ ปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการ ของงานทะเบียนและสถิตินิติ มหาวิทยาลัยบูรพา* QUALITY, SITUATIONS PROBLEMS AND GUIDELINES FOR DEVELOPING SERVICES QUALITY OF REGISTRAR'S OFFICE, BURAPHA UNIVERSITY



สมชาย คิตประดับ*
คุณวุฒิ คนฉลาด**
เจริญวิชญ์ สมพงษ์ธรรม***

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพ ปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติ เพื่อเปรียบเทียบปัญหา คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติ จำแนกตามระดับ การศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา และเพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของงานทะเบียน และสถิตินิติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา จากมหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2552 จำนวน 376 คน ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตร ของยามาเน่ เก็บตัวอย่างโดยวิธีสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-way ANOVA และทดสอบ ความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method)

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพของงาน มากที่สุด รองลงมา

* นิสิตการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

** รองศาสตราจารย์ ดร. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ปรึกษาหลัก

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ปรึกษาร่วม

คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน และด้านสถานที่ ตามลำดับ

2. ปัญหาของการบริการของงานทะเบียนและสถิติของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพของงาน มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสถานที่ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน และด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับ

3. บัณฑิตที่ศึกษากลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวม ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน และด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบัณฑิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติของกองบริการการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ภาพรวมและด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : คุณภาพ, ปัญหา, แนวทางพัฒนาการให้บริการ และงานทะเบียนและสถิติ

ABSTRACT

The purposes of this research were to investigate the graduates towards the service quality of the Office of Registration; to compare the graduates' satisfaction towards the service quality of the Office of Registration, classified by education level and major subject group; and to examine suggestions for developing the service quality of the Office of Registration. The sample, derived by means of Yamane's of a population and stratified random sampling method, consisted of 376 Bachelor's Degree and Master's Degree graduates in the academic year of 2009. A questionnaire was used as an instrument to collect data. Statistical devices employed for data analysis included frequency, standard deviation, and inferential statistics, e.g. t-test, One-way ANOVA, as well as Scheff's Method was used to test the differences in pairs when the differences were found.

The findings revealed that

1. The graduates' opinions towards the service quality of the Office of Registration, Academic Services Division, Burapha University, in general, were found at a high level. When considering in each particular aspect, the aspect of efficiency was rated the highest, followed by the quality of service provision, improvement and alteration, and place, respectively.

2. The graduates' opinions towards the problem levels of the service provision of the Office of Registration, in general, were found at a low level. When considering in each particular aspect, the aspect of efficiency were rated the highest, followed by place, improvement and alteration, and place, respectively.

3. The results of hypotheses testing also revealed that graduates of different major subject groups had different opinions towards the service quality of the Office Registration, in general, in the aspects of improvement and alteration, and place at the significance



level of .05. However, no significant differences were found among the opinions of the graduates with different education levels, both in general and in each particular aspect.

KEYWORDS : Quality/ Problem/ Tendency to development

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

จากการที่มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ปรับเปลี่ยนสถานภาพจากมหาวิทยาลัยของรัฐ มาเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐเมื่อวันที่ 9 มกราคม 2551 ประกอบกับในปีการศึกษา 2552 มหาวิทยาลัยบูรพามีนโยบายมุ่งเน้นการกระจายโอกาสทางการศึกษา ทำให้มีนิสิตเพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2551 ซึ่งในปี 2551 มีนิสิต จำนวน 30,891 คน ในปีการศึกษา 2552 มีนิสิตจำนวน 35,656 คน เพิ่มขึ้นจำนวน 4,765 คน คิดเป็นร้อยละ 15.42 ของจำนวนนิสิตเมื่อ ปี 2551 ปัญหาที่พบ คือ บุคลากรที่ให้บริการของแก่นิสิตระดับปริญญาตรี ของงานทะเบียนและสถิติมีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนนิสิตทั้งหมด ทำให้การบริการทางการศึกษาอาจมีผลกระทบในภาพรวมเช่น คุณภาพการให้บริการ หรือความพอใจ ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน รวมถึงการดำเนินการต่าง ๆ ของงานทะเบียนและสถิติ นิสิต ผู้วิจัยจึงมีความตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติในด้านต่าง ๆ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติ มหาวิทยาลัยบูรพา ในทุก ๆ ด้าน ให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับการศึกษาและกลุ่มสาขาวิชา
3. เพื่อศึกษาปัญหาของการบริการของงานทะเบียนและสถิติ มหาวิทยาลัยบูรพา
4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของงานทะเบียนและสถิติ มหาวิทยาลัยบูรพา

ประโยชน์ที่จะได้รับจากงานวิจัย

งานวิจัยนี้ประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และผู้ที่กำลังศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

1. บัณฑิตที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติ นิสิต ต่างกัน
2. บัณฑิตที่มีกลุ่มสาขาวิชาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติ นิสิต ต่างกัน

ประเภทการวิจัย

เป็นการวิจัยพื้นฐานทางด้านสังคมศาสตร์

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ประชากร

ประชากร ได้แก่ บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ในปีการศึกษา 2552 จำนวน 6,131 คน (สำรวจเมื่อ ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2552 จากข้อมูลสถิตินิสิตและบุคลากร ของมหาวิทยาลัยบูรพา)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 376 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการใช้สูตรการกำหนด ขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ Yamane (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2541)

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพ ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติ นิสิต จำนวน 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ 2) ด้านประสิทธิภาพของงาน 3) ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน 4) ด้านสถานที่ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามคุณภาพและปัญหาการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของงานทะเบียนและสถิตินิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 อันดับของลิเคิร์ต (Likert) ให้เลือกตอบตามลำดับความพึงพอใจ จำนวน 29 ข้อ ฉบับที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริการของงานทะเบียนและสถิตินิสิต ผู้เกี่ยวข้อง กับงานทะเบียนและสถิตินิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา



3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. หลังจากผู้ทรงคุณวุฒิได้ตรวจสอบแล้ว มาประเมินหาค่า IOC ของข้อคำถามแต่ละข้อ ถ้าค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 แสดงว่าคำถามนั้น วัดเนื้อหาตรงตามที่ต้องการวัด แต่ถ้าค่า IOC < 0.60 แสดงว่าข้อคำถามนั้น วัดเนื้อหาไม่ตรงตามที่ต้องการถือว่าใช้ไม่ได้ให้สร้างข้อคำถามขึ้นมาทดแทนใหม่ให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ (ทองใบ สุตชาติ, 2546, หน้า 81-88)

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองกับนิสิตจำนวน 30 คน ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนรายข้อ และคะแนนรวม การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น .97

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา จากมหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2552 จำนวน 376 ชุด ที่บริเวณหน้าห้องงานทะเบียนและสถิติบัณฑิต โดยผู้วิจัยจะรอรับแบบสอบถามทันที หลังจากกลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามเสร็จแล้ว

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปประมวลผล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 6 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบัณฑิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าที่ (t-test) ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างจากการทดสอบค่าสถิติ จะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Schaeffer's Method) ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ตอนที่ 6 สรุปการสัมภาษณ์จากผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและสถิติบัณฑิตจำนวน 6 ท่านสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาบริการของงานทะเบียนและสถิติบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาคุณภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา สรุปผลได้ดังนี้

1. การศึกษา เรื่อง คุณภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบัณฑิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 69.41 รองลงมาคือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 21.01 และเป็นบัณฑิตระดับระดับปริญญาตรี ร้อยละ 81.65 เป็นบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 18.35 ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติบัณฑิต กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพของงาน มากที่สุด

รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน และด้านสถานที่ ตามลำดับ

3. ปัญหาของการบริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพของงาน มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน และด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับ

4. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า บัณฑิตที่ศึกษากลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวม ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน และด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบัณฑิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ภาพรวมและด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

5. แนวทางการพัฒนาบริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ ได้ดังนี้

5.1 ขั้นตอนการรับบริการ ผ่านหลายขั้นตอนจากหลายหน่วยงาน ทำให้เสียเวลาสำหรับผู้มารับบริการ ดังนั้น ควรนำระบบ IT ที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร และส่วนบริการหน้าสำนักงาน เป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการบริการ

5.2 การรับเอกสารสำเร็จการศึกษาและใบแสดงผลการเรียน ออกไม่ทันตามกำหนดเวลา เนื่องจากความล่าช้าในการส่งผลการเรียนจากอาจารย์ในคณะต่างๆ และการอนุมัติการสำเร็จการศึกษาของคณะ ดังนั้น ควรกำหนดนโยบายเรื่องกำหนดการส่งผลการเรียนให้ตรงเวลาอย่างเคร่งครัด มีบทลงโทษอาจารย์ผู้สอนและคณะที่สังกัดร่วมรับผิดชอบ

5.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอสำหรับบริการ ขาดความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงาน ที่จะปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ดังนั้น ควรเพิ่มอัตราบุคลากรการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับจำนวนนิสิตที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นทุก ๆ ปี จัดการอบรมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เพื่อช่วยปฏิบัติงานในช่วงเวลางานประจำหรือเมื่อมีผู้ใดผู้หนึ่งลางาน และมีการมอบรางวัลให้แก่บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นอาจจัดดำเนินการปฏิบัติงานในรอบ 1 เดือน หรือ รอบ 1 ปี โดยทำบอร์ดติดรูปถ่ายพร้อมชื่อผู้ปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่พัฒนาการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากร

5.4 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่สำหรับให้บริการคับแคบ ดังนั้น ควรมีการจัดหาที่ทำการของงานทะเบียนฯ แห่งใหม่ ที่มีขนาดกว้างขวาง มีทางเข้า-ออกสะดวกและพื้นที่นั่งรอให้บริการมากกว่านี้

อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาคุณภาพ ปัญหาและแนวทางการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผล ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน และสามารถให้คำแนะนำเรื่อง ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และวิธีปฏิบัติได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่



สามารถปฏิบัติงานได้หลายเรื่อง ทำให้เสร็จในชั้นตอนเดียว เพื่อผู้มารับบริการไม่เสียเวลา เครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานทันสมัยในการปฏิบัติงาน การให้บริการสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนดไว้ ตามประกาศในแบบฟอร์มคำร้อง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจ เอาใจใส่ในการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ธาตุดี สุริยพร (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรีของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรีของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรี ของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ประเภทของนิสิต ชั้นปีของนิสิต ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรีของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการทุกคน ด้วยความเต็มใจยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสะอาดสะอ้าน ดูเรียบร้อยเหมาะสมกับงานบริการในสถานศึกษา รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการทุกคน ขณะให้บริการแสดงถึงความใส่ใจ รับฟังความคิดเห็นต่อการแก้ปัญหา และการให้บริการสถานที่ ที่ติดต่อขอรับบริการสะอาด เป็นระเบียบ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมแก่การให้บริการ สะดวกแก่การติดต่อ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำเพียงพอ ชั้นตอนในการให้บริการง่ายไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละเรื่องไว้อย่างชัดเจน และสามารถให้บริการได้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่ระบุ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เจ้าหน้าที่ มีทักษะ ข้อมูลที่ให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน ตลอดจนสามารถให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ ในกรณีที่เป็นความรับผิดชอบของกลุ่มงานอื่นภายในกองบริการการศึกษา เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเพื่อให้นิสิตติดต่อกับหน่วยงานนั้นๆ ได้อย่างดี เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด เพื่อตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ให้ความสำคัญต่อการแนะนำทางออกที่ดีตามระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย (กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 2552) ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้นิสิตมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแก่นิสิตของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธิดาพร พลสะขวา (2552) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อด้านการบริการ และด้านบุคลากรของห้องสมุด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยศึกษาจากประชากรที่เป็นนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านการบริการในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

2. ปัญหาของการบริการของงานทะเบียนและสถิตินิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า บัณฑิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัญหาของการบริการของงานทะเบียนและสถิตินิสิตของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัย บูรพา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การที่บัณฑิตได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการเช่นเดียวกับคนอื่น มีการประชาสัมพันธ์ เอกสาร และการให้คำแนะนำเพื่อให้ผู้มารับบริการได้ทราบชั้น ตอนและเข้ารับบริการ การบริการส่วนหน้า เพื่อตรวจสอบเอกสารที่จะต้องให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีขั้นตอนการรับรายงานตัวมีมาตรฐานเดียวกัน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการทุก ๆ ส่วนงานเจ้าหน้าที่มีอัตราค่าจ้างไม่ตรี และมีกริยา มารยาทที่สุภาพ กับผู้รับ บริการทุกคนเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและรายละเอียดตรงกับความ

ต้องการของทุกคนอย่างเสมอภาค การลงทะเบียนเรียน การเพิ่ม-ลดรายวิชา ของผู้รับบริการแต่ละคน เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจน การออกเอกสารรับรองต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเสมอภาค

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติบัณฑิตของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า บัณฑิตที่ศึกษากลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติบัณฑิตของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวม ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน และด้านสถานที่ แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า บัณฑิตที่กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติบัณฑิตของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิริกันยา พัฒนภูทอง (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า นิสิตที่ศึกษาระดับชั้นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจรวม ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของธาดาศรี สุริยพร (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรีของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรีของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา และเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรี ของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ประเภทของนิสิตชั้นปีของนิสิต คณะ วิทยาลัย และพฤติกรรมของนิสิตที่ใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในคณะ วิทยาลัย แยกต่างหาก มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรีของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติบัณฑิตของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บัณฑิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติบัณฑิตของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ภาพรวมและด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของธาดาศรี สุริยพร (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรีของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรีของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา และเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรี ของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ประเภทของนิสิตชั้นปีของนิสิต คณะวิทยาลัย และพฤติกรรมของนิสิตที่ใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีที่มีประเภทนิสิตแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรีของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามประเภทของนิสิต พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรี ของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมนิสิตที่มีประเภทของนิสิตแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรีของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชุตติภัก บุญปาน (2546) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนนครินทร์



พบว่านักศึกษาภาคปกติและนักศึกษาโครงการการศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นมีความคิดเห็นต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏวราชนครินทร์ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

5. แนวทางพัฒนาการใช้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิสิต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการบริหาร

จากผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิสิต กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาพบว่า ด้านสถานที่ และด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น มหาวิทยาลัยบูรพา ควรกำหนดแผนงานในการปรับปรุงสถานที่ หรือพื้นที่ที่ให้บริการแก่นิสิต มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ตลอดจนควรมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการปรับปรุงงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และบุคลากรของงานทะเบียนและสถิตินิสิต อีกทั้ง การกำหนดแผนด้านบุคลากร ตั้งแต่วิธีการสรรหาบุคคลเพื่อปฏิบัติงานด้านการให้บริการให้มีใจรักในงานบริการกำหนดเพิ่มเป็นคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งของผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ให้มีใจรักในการให้บริการบริการด้วยความเต็มใจ และใช้การประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือวัดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เชิงปฏิบัติ

การศึกษาคุณภาพการบริการของงานทะเบียนและสถิตินิสิต กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับการบริการ และมีปรับปรุงและพัฒนาการบริการในทุกด้านให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ควรจัดทำโครงการการอบรมด้านพฤติกรรมบริการ
2. สร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับให้รู้สึกกระตือรือร้นในการบริการ เช่น สวัสดิการต่างๆ สันทนาการ
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการให้บริการกับนิสิตให้มากขึ้น
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ และคอยตอบปัญหาข้อสงสัยจากนิสิตอย่างเท่าเทียมกัน
5. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ ที่ใช้สำหรับการติดต่อประสานงานให้มีเพียงพอต่อนิสิตที่มารับบริการ
6. ควรพัฒนาระบบติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย โดยจัดทำเครือข่ายภายในสำนักงานเพื่อตรวจสอบและติดตามการให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
7. มหาวิทยาลัยบูรพา ควรจัดสรรและพิจารณาอัตรากำลังและงบประมาณให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานการให้บริการนิสิต สร้างความพึงพอใจเกิดความประทับใจในการให้บริการและสร้างความเข้าใจที่ดีแก่นิสิต เพื่อที่จะได้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ควรมีการศึกษาวิจัยพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการให้บริการ เน้นการพัฒนาศักยภาพการประเมินผลที่จะส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการแก่นิสิตเพื่อตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการภายใน ที่เป็นเชิงวิจัยมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาวิจัยความต้องการใช้บริการของนิสิตที่เพิ่มขึ้น เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทาง

ในการกำหนดปริมาณงานของผู้ให้บริการ เพื่อนำเสนอมหาวิทยาลัยให้จัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องกับจำนวนปริมาณนิสิตที่เพิ่มขึ้น

3. ควรศึกษาความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ และคณาจารย์ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและสถิตินิสิต กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

4. ควรจะทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ ในด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก เพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมในประเด็นที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้

5. ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของงานทะเบียนและสถิตินิสิต ทั้งอาจารย์และนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา ภายนอกของมหาวิทยาลัยบูรพา

เอกสารอ้างอิง

กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา. (2552). คู่มือการศึกษาระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา 2552. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชุดิภัค บุญปาน. (2546). การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการอุดมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์.

ทองใบ สุดชาติ. (2546). การวิจัยธุรกิจ: ปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือตำรา. อุบลราชธานี: ยงสวัสดิ์อินเตอร์กรุ๊ป.

ธาดาศรี สุริยพร. (2552). คุณภาพการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรีของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธิดาพร พลสะขวา. (2552). การศึกษาคุณภาพบริการของห้องสมุดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. รายงานการศึกษาระบบบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เพ็ญแข แสงแก้ว. (2541). การวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Singapore: Harper International Edition.

