


สภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการ
ของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา


ลักขณ์มี จิรวังนธรรม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

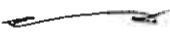
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ ลักษณ์มี จิรวัดนธรรม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

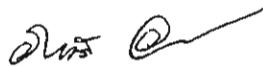
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์



.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภารดี อนันต์นาวิ)

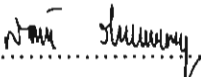

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ชารี มณีศรี)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภารดี อนันต์นาวิ)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สหทัย รัตนะมงคลกุล)

คณะศึกษาศาสตร์อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี แยมกสิกร)

วันที่ 21 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาให้คำปรึกษา และช่วยแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่ง จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภารดี อนันต์นารี อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี ตลอดระยะเวลาในการดำเนินงาน ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบแนวทาง ในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ และประสบการณ์อย่างกว้างขวาง ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์ จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้ให้ความกรุณา และอนุเคราะห์ให้ข้อมูล ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบเป็นกตัญญูจดเวทิตาแด่คุณพ่าริ บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ เป็นกำลังใจ และมีส่วนในการสร้างพื้นฐาน การศึกษาที่ดีแก่ผู้วิจัย จนประสบความสำเร็จด้วยดี

ลักษณะมี จิรวัดนธรรม

53921262: สาขาวิชา: การบริหารการศึกษา; กศ.ม. (การบริหารการศึกษา)

คำสำคัญ: สภาพ ปัญหา/ แนวทางการพัฒนาการบริการ/ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

ลักษณะมี จริยวัฒนธรรม: สภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผล

การศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา (SITUATION PROBLEMS AND GUIDELINES FOR DEVELOPING SERVICES OF REGISTRAR'S OFFICE, BURAPHA UNIVERSITY) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: ภารดี อนันต์นารี, กศ.ด., เจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม, ค.ศ. 151 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ สภาพ และปัญหา การบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา และศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 381 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ตามลำดับ
2. เปรียบเทียบสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านความน่าเชื่อถือ
4. เปรียบเทียบปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. แนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่
 - 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งรอรับบริการ 2) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ เจ้าหน้าที่ควรฝึกทักษะในการสื่อสาร เพื่อให้ผู้ขอรับบริการเข้าใจได้ง่าย 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับจำนวนผู้รับบริการ 4) ด้านความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรมีการหมุนเวียนงานเพื่อให้สามารถทำงานแทนกันได้ และ 5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องในแบบกัลยาณมิตรและควรเปิดใจรับฟังข้อเสนอนะหรือความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ

53921262: MAJOR: EDUCATIONAL ADMINISTRATION; M.Ed.

(EDUCATIONAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SITUATION PROBLEMS/ GUIDELINES FOR DEVELOPING SERVICES/ REGISTRAR'S OFFICE, BURAPHA UNIVERSITY

LAKSAMEE JIRAWATTANATHAM: SITUATION PROBLEMS AND GUIDELINES FOR DEVELOPING SERVICES OF REGISTRAR'S OFFICE, BURAPHA UNIVERSITY. ADVISORY COMMITTEE: PARADEE ANANNAWEE, Ed.D., CHAROENWIT SOMPONGTAM, Ph.D. 151 P. 2013.

The purposes of this research were to study and compare practice and problems of services of Registrar's office at Burapha University as classified by sex, level and group of major of study of students and to study guidelines for the development of the services of Registrar's office. The sampling was 381 students at Burapha University. The instruments used in this research were questionnaires and interview guide. For the analysis of the data, frequency, percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (*SD*), One-Way ANOVA and content analysis were used.

As a result of this research, it was found that:

1. In general and in each particular aspect the practice services of Registrar's office were found at a moderate level. Trust was ranked first, followed by Tangibles, Reliability, Responsive and Empathy, respectively.
2. When compare the services of Registrar's office, as classified by sex, level and group of major of study, it was found no significance difference in the statistics.
3. Problem of the services of Registrar's office, in general, were found at a moderate level, when considering in each particular aspect, all were found at a moderate level, except, Assurance, were found at a low level, Responsive was found the highest, followed by Empathy, Reliability, Tangibles and Assurance, respectively.
4. Compare the problem of the services of Registrar's office, as classified by sex, found that: Responsive, Assurance and Empathy, were significant differences at the significant level of .05, as classified by level, for over all, it was significant differences at the significant level of .05, when classified by group of major, for over all and each particular, there were no significance in terms of statistics.
5. The guidelines for development of the services of Registrar's office were: 1) Tangibles, the office should provide more sitting seat for students. 2) Reliability, the office should train the office personnel to be more effective in communication skills. 3) In terms of responsiveness, the office should allocate more personnel to serve student. 4) For Assurance, the office should rotate personnel who work in different duties, so that every personnel can work effectively in different duty. 5) Empathy, the officers should suggest the correct methods by being friendly and open-mind, and to accept the opinion of students.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
คำถามการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
ความเป็นมาและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของกองทะเบียนและประมวลผล การศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	18
การบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา.....	36
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	44
เทคนิคการสัมภาษณ์ (Interviewing Techniques).....	51
ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย.....	55
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	58

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	65
วิธีดำเนินการวิจัย.....	65
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	65
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	68
การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย.....	69
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
4	73
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
5	107
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	107
สรุปผลการวิจัย.....	107
อภิปรายผล.....	109
ข้อเสนอแนะ.....	120
บรรณานุกรม.....	122
ภาคผนวก.....	132
ภาคผนวก ก.....	133
ภาคผนวก ข.....	140
ภาคผนวก ค.....	148
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	151

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา และระดับการศึกษา.....	67
2 จำนวน และคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	74
3 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของสภาพการบริการของ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน.....	75
4 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของสภาพการบริการของ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ.....	76
5 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของสภาพการบริการของ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อมั่น ไว้วางใจ.....	77
6 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของสภาพการบริการของ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ.....	78
7 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของสภาพการบริการของ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความน่าเชื่อถือ.....	79
8 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของสภาพการบริการของ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการเข้าใจและรู้จัก ผู้รับบริการ.....	80
9 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของสภาพการบริการของ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	81
10 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของสภาพการบริการของ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	83
11 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของสภาพการบริการของ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา.....	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 ผลการเปรียบเทียบสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	86
13 ผลการเปรียบเทียบสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	87
14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบสภาพการบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม กลุ่มสาขาวิชา.....	88
15 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของปัญหาการบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน.....	89
16 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของปัญหาการบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	90
17 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของปัญหาการบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ.....	91
18 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของปัญหาการบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	92
19 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของปัญหาการบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความน่าเชื่อถือ.....	93
20 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของปัญหาการบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ.....	94
21 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของปัญหาการบริการของ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	95
22 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของปัญหาการบริการของ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
23	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของปัญหาการบริการของ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา..... 99
24	ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ..... 101
25	ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 102
26	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาการบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม กลุ่มสาขาวิชา..... 103
27	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม สภาพการบริการ ของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา..... 149
28	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ปัญหาการบริการ ของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา..... 150

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 การวัดคุณภาพบริการของ พาราสุรามาน, เบอร์รี่ และเซทแฮล์ม.....	31
3 แบบจำลองคุณภาพบริการ.....	40

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการอบรม ชัดถเวลา และสร้างเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ และเป็นคนดี จากการฝึกฝน อบรม สั่งสอน พัฒนาทักษะสติปัญญา หากความรู้ ปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ให้สามารถปรับตัวเข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2546, หน้า 1-2) ในประเทศที่กำลังพัฒนาจะต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถ ในการพัฒนาประเทศ ให้เจริญรุ่งเรืองทัดเทียมกับประเทศที่พัฒนาแล้ว ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ดังนั้น รัฐบาลโดยกระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายจัดการศึกษาในระดับต่าง ๆ เพื่อให้เยาวชนซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการช่วยพัฒนาประเทศได้รับการศึกษาทั่วภูมิภาคของประเทศไทย (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 ข, หน้า 33)

การกระจายอำนาจทางการศึกษาเพื่อให้การศึกษามีคุณภาพต้องอาศัยการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมด้วยระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการบริหาร มีบุคลากรมืออาชีพ บริหารงบประมาณด้วยความโปร่งใสและใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้สถานศึกษา มีความคล่องตัว มีอิสระในการบริหารจัดการ เป็นการสร้างรากฐานและให้ความเข้มแข็งกับสถานศึกษาได้จัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 ข, หน้า 6-7) การปฏิรูปการศึกษา มีความมุ่งหมายที่จะจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคน ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เพราะเห็นว่า “คน” คือ องค์รวมของการพัฒนาทุกด้าน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2546, หน้า 3) “คน” เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาอย่างมี “คุณภาพ” ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี การศึกษาในระดับอุดมศึกษา มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้เพราะเทคโนโลยีและวิทยาการสมัยใหม่ ได้มีบทบาทมากขึ้นในการกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจ และสังคม ดังนั้น การเตรียมคนให้พร้อมที่จะนำเทคโนโลยีและวิทยาการดังกล่าวมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ จะต้องผลิตบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและมีจำนวนมากพอที่จะรองรับเทคโนโลยีและวิทยาการต่าง ๆ ได้ (นรินทร์ ชูวสินเวช, 2547)

มหาวิทยาลัยบูรพาเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคของประเทศไทย เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2498 ต่อมาได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2517 ยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยบูรพาตามพระราชบัญญัติ

มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2533 เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 ปัจจุบันมหาวิทยาลัยบูรพา มีฐานะเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ. 2550 ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 125 ตอนที่ 5 ก ประกาศวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2551 ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา มุ่งเน้นส่งเสริมการวิจัยที่สนับสนุนนโยบายและแนวทางการวิจัยของชาติเป็นหลัก (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550, หน้า 12) เพื่อสร้างองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม โดยจัดการเรียนการสอนให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายและตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบด้านหลักสูตร ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการวัดผลและประเมินผล และด้านการจัดบริการทางวิชาการ มุ่งสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยทำการเปิดสอนในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก (กองบริการการศึกษา, 2552) ซึ่งมหาวิทยาลัยบูรพา มีแนวปฏิบัติตามแนวทางของสำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ประกอบด้วย 1) คุณภาพของบัณฑิตและคุณภาพของสถาบัน 2) ด้านการแข่งขันในเชิงคุณภาพของการจัดการศึกษา 3) สถาบันต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากลและเป็นที่ยอมรับจากนานาชาติ 4) สถาบันต้องสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่าสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ 5) สถาบันต้องให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐ และประชาชนทั่วไป 6) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใสและมีความรับผิดชอบตรวจสอบได้ 7) สถาบันมีการประเมินผลการศึกษา มีระบบประกันคุณภาพภายในและภายนอก (สำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย, 2546, หน้า 8-42)

กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาเดิมเป็นงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ สังกัดกองบริการการศึกษา ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2533 เป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี ตามหนังสือทบวงมหาวิทยาลัยที่ 2202/8816 ลงวันที่ 2 เมษายน พ.ศ. 2534 งานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ มีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบเกี่ยวกับนิติศาสตร์ตั้งแต่แรกเข้าศึกษา การรับรายงานตัว ขึ้นทะเบียนเป็นนิติศาสตร์ การจัดตารางสอน ตารางสอบ การลงทะเบียนเรียน การประมวลผลการเรียน การตรวจสอบสภาพการศึกษา การเก็บรักษาประวัตินิติศาสตร์ การออกเอกสารการศึกษา การตรวจสอบวุฒิการศึกษา และข้อมูลสถิตินิติศาสตร์ ประกอบกับมหาวิทยาลัยบูรพามีการขยายตัวทางการศึกษาอย่างรวดเร็ว ทำให้ภาระงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์มีเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีส่วนงานที่มีความคล่องตัว และสามารถรองรับการขยายตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจัดตั้งเป็นกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการแบ่งหน่วยงานภายในส่วนงาน พ.ศ. 2555 ประกาศ ณ วันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2555 โดยให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2555 มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อหัวหน้าสำนักงานอธิการบดี โดยการกำกับของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ กองทะเบียนและประมวลผล

การศึกษา เป็นส่วนงานที่ทำหน้าที่ประสานงานด้านการจัดการศึกษา ซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับงาน ทะเบียนและสถิติการศึกษาของนิสิต ตั้งแต่แรกเข้าจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา การดำเนินงานของ กองทะเบียนและประมวลผล มีดังนี้ คือ 1) รับนิสิตใหม่ทุกประเภทตามนโยบายของมหาวิทยาลัย 2) บันทึกรายวิชา หน่วยกิต ค่าธรรมเนียม และค่าธรรมเนียมรายวิชา 3) จัดทำตารางสอน ตารางสอบ 4) ดูแล การลงทะเบียนเรียนของนิสิต 5) ดูแลระบบอาจารย์ที่ปรึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 6) ดำเนินการ เกี่ยวกับงานด้านระเบียบประวัตินิสิตปัจจุบันและนิสิตเก่า 7) ประมวลผลการศึกษาของนิสิตตาม ข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาของมหาวิทยาลัยและระเบียบที่เกี่ยวข้อง 8) ดำเนินการเกี่ยวกับการออก เอกสารทางการศึกษา 9) ดำเนินการด้านสถิติข้อมูลนิสิตที่เกี่ยวข้องกับทะเบียนและสถิติการศึกษา ของนิสิต เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดการการศึกษาของมหาวิทยาลัย 10) ประสานงานด้านการเรียนการสอน ของนิสิตกับคณะ/ ภาควิชา และ 11) จัดทรัพยากรทางการศึกษา ได้แก่ ห้องเรียนสำหรับรายวิชา ในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป อุปกรณ์ช่วยเสริมการสอน เป็นต้น เพื่อการเรียนการสอนและการสอบภายใน มหาวิทยาลัย กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา แบ่งงานออกเป็น 4 งาน ดังนี้ 1) งานบริหารทั่วไป 2) งานรับเข้าศึกษา 3) งานทะเบียนการศึกษา และ 4) งานพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศนิสิต จากหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าว กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มีภารกิจหลักเกี่ยวข้อง กับการบริการนิสิต ทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการเริ่มตั้งแต่การรับ รายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนิสิต จนกระทั่งนิสิตสำเร็จการศึกษาเป็นบัณฑิต มีความจำเป็นต้องใช้ ความระมัดระวังในการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง ทั้งในด้านการลงทะเบียนให้เป็นไปตามหลักสูตร และถูกต้องตามข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัย จึงได้มีการพัฒนาโปรแกรมเพื่อ ให้บริการแก่นิสิต ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และคล่องตัวในการเข้าถึง ข้อมูล ทั้งนี้ตลอดระยะเวลาที่นิสิตศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย นิสิตต้องติดต่อใช้บริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษา ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการของนิสิตอย่างเร่งด่วนและต่อเนื่อง และในปัจจุบันมหาวิทยาลัยบูรพา มีการเปิดรับนิสิต เพิ่มมากขึ้น ความต้องการในการใช้บริการของนิสิต จึงมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น แต่ในขณะที่เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเท่าเดิม ทำให้การบริการไม่ตรงต่อความต้องการของนิสิต และนิสิตต้องใช้เวลา ในการรอรับบริการนาน รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ยังมีความรู้ ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ของมหาวิทยาลัย ไม่เพียงพอ ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการ ให้บริการ (กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา, 2555)

จากสภาพและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความตระหนักถึงปัญหา และความสำคัญในการ พัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาให้มีประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ จึงสนใจ วิจัยเรื่อง สภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกอง ทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ให้มีคุณภาพ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัย บูรพา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา
3. เพื่อศึกษาปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
4. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัย บูรพา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา
5. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

ความสำคัญของการวิจัย

กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ทราบถึงสภาพ ปัญหา การบริการ และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการบริการของกองทะเบียนและประมวลผล การศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อไป

คำถามการวิจัย

1. สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับใด
2. สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชาที่แตกต่างกัน มีสภาพแตกต่างกันหรือไม่
3. ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับใด
4. ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชาที่แตกต่างกัน มีปัญหาแตกต่างกันหรือไม่
5. แนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นอย่างไร

สมมติฐานการวิจัย

1. สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา ที่แตกต่างกัน มีสภาพแตกต่างกัน
2. ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา ที่แตกต่างกัน มีปัญหาแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาสภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ตามแนวคิดคุณภาพบริการของ พาราสุรามาน, เบอรัรี และแซทแฮล์ม (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1990 อ้างถึงใน อรวีภา นิตยนันท์ทเวช, 2553, หน้า 21-22) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ด้านความเชื่อมั่น ไว้วางใจ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) 4) ด้านความน่าเชื่อถือ (Assurance) และ 5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy)

โดยศึกษาสภาพและปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา แล้วจึงได้สอบถามแนวทางการพัฒนาการบริการจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา โดยศึกษาเปรียบเทียบ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา จากแนวความคิดดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้นำมาสรุป และประสานเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) 4) ความน่าเชื่อถือ (Assurance) 5) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 51,216 คน จำแนกเป็น ระดับปริญญาตรี จำนวน 41,028 คน และระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 10,137 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2555) โดยจำแนกเป็น 3 กลุ่มสาขาวิชา ดังนี้ (สภามหาวิทยาลัยบูรพา, 2554)

2.1.1 กลุ่มที่ 1 กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย

- 2.1.1.1 คณะการจัดการและการท่องเที่ยว
- 2.1.1.2 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 2.1.1.3 คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
- 2.1.1.4 คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 2.1.1.5 คณะศิลปกรรมศาสตร์
- 2.1.1.6 คณะศึกษาศาสตร์
- 2.1.1.7 วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
- 2.1.1.8 วิทยาลัยนานาชาติ
- 2.1.1.9 วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
- 2.1.1.10 วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

2.1.2 กลุ่มที่ 2 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบด้วย

- 2.1.2.1 คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร
- 2.1.2.2 คณะพยาบาลศาสตร์
- 2.1.2.3 คณะแพทยศาสตร์
- 2.1.2.4 คณะเภสัชศาสตร์
- 2.1.2.5 คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
- 2.1.2.6 คณะสหเวชศาสตร์
- 2.1.2.7 คณะสาธารณสุขศาสตร์

2.1.3 กลุ่มที่ 3 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย

- 2.1.3.1 คณะเทคโนโลยีการเกษตร
- 2.1.3.2 คณะเทคโนโลยีทางทะเล
- 2.1.3.3 คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์
- 2.1.3.4 คณะโลจิสติกส์

2.1.3.5 คณะวิทยาการสารสนเทศ

2.1.3.6 คณะวิทยาศาสตร์

2.1.3.7 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

2.1.3.8 คณะวิศวกรรมศาสตร์

2.1.3.9 คณะอัญมณี

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามระดับช่วงชั้น โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เกรจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608) เป็นนิติตระดับปริญญาตรี จำนวน 305 คน และระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 76 คน รวมได้กลุ่มตัวอย่าง 381 คน

2.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์แนวทางการให้บริการเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งเป็น 3 กลุ่ม จำนวน 23 คน ได้แก่

2.3.1 กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ ผู้บริหารในมหาวิทยาลัยบูรพาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป และมีประสบการณ์การบริหารงานไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 9 คน

2.3.2 กลุ่มอาจารย์ ได้แก่ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยบูรพาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป และมีประสบการณ์การสอนไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 9 คน

2.3.3 กลุ่มนิสิต ได้แก่ นิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 5 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 เพศชาย

3.1.1.2 เพศหญิง

3.1.2 ระดับการศึกษา

3.1.2.1 ระดับปริญญาตรี

3.1.2.2 ระดับบัณฑิตศึกษา

3.1.3 กลุ่มสาขาวิชา

3.1.3.1 กลุ่มที่ 1 กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

3.1.3.2 กลุ่มที่ 2 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

3.1.3.3 กลุ่มที่ 3 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ สภาพ ปัญหาการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้

3.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

3.2.2 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ

3.2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

3.2.4 ด้านความน่าเชื่อถือ

3.2.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

3.3 แนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ตามทัศนคติของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สภาพการบริการ หมายถึง คุณภาพการบริการ หรือกระบวนการบริการที่กระทำอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงผู้รับบริการ และมุ่งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง การให้บริการมีความเป็นรูปธรรม สามารถจับต้องสัมผัสได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ วัสดุ และบุคคล ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ว่าผู้ให้บริการมีความตั้งใจให้บริการ

1.2 ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การให้บริการตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการ มีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ

1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการและเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการทันที ผู้รับบริการได้รับการบริการที่สะดวก และรวดเร็ว ตามความต้องการของผู้รับบริการ

1.4 ความน่าเชื่อถือ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ในการให้บริการ และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดี

1.5 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการเข้าใจถึงจิตใจของผู้รับบริการและแสดงพฤติกรรมให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ

2. ปัญหา หมายถึง ข้อขัดข้องของการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) ด้านความน่าเชื่อถือ (Assurance) และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy)

3. แนวทางการพัฒนา หมายถึง แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่นิสิตระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) ด้านความน่าเชื่อถือ (Assurance) และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy)

4. เพศ หมายถึง เพศของนิสิต ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ของ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

5. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่

5.1 ระดับปริญญาตรี หมายถึง นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี

5.2 ระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับบัณฑิตศึกษา

6. กลุ่มสาขาวิชา หมายถึง สาขาวิชาที่แบ่งตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วย สภาวิชาการ (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2554 ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มสาขาวิชาใหญ่ได้ 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งในแต่ละกลุ่มประกอบด้วย คณะต่าง ๆ ดังนี้

6.1 กลุ่มที่ 1 กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หมายถึง

6.1.1 คณะการจัดการและการท่องเที่ยว

6.1.2 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

6.1.3 คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

6.1.4 คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์

6.1.5 คณะศิลปกรรมศาสตร์

6.1.6 คณะศึกษาศาสตร์

6.1.7 วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

6.1.8 วิทยาลัยนานาชาติ

6.1.9 วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

6.1.10 วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

6.2 กลุ่มที่ 2 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ หมายถึง

- 6.2.1 คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร
- 6.2.2 คณะพยาบาลศาสตร์
- 6.2.3 คณะแพทยศาสตร์
- 6.2.4 คณะเภสัชศาสตร์
- 6.2.5 คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
- 6.2.6 คณะสหเวชศาสตร์
- 6.2.7 คณะสาธารณสุขศาสตร์

6.3 กลุ่มที่ 3 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หมายถึง

- 6.3.1 คณะเทคโนโลยีการเกษตร
- 6.3.2 คณะเทคโนโลยีทางทะเล
- 6.3.3 คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์
- 6.3.4 คณะโลจิสติกส์
- 6.3.5 คณะวิทยาการสารสนเทศ
- 6.3.6 คณะวิทยาศาสตร์
- 6.3.7 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์
- 6.3.8 คณะวิศวกรรมศาสตร์
- 6.3.9 คณะอัญมณี

7. กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา หมายถึง หน่วยงานในมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและสถิติการศึกษาของนิสิต ตั้งแต่แรกเข้าจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา แบ่งงานออกเป็น 4 งาน ได้แก่ งานบริหารทั่วไป งานรับเข้าศึกษา งานทะเบียนการศึกษา และงานพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศนิสิต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ และได้นำเสนอแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ความเป็นมาและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

2.2 คุณลักษณะของการบริการ

2.3 คุณภาพการบริการ

2.4 การวัดคุณภาพการให้บริการ

2.5 งานบริการการศึกษา

3. การบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

3.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

3.2 ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability)

3.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive)

3.4 ความน่าเชื่อถือ (Assurance)

3.5 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy)

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4.4 การวัดความพึงพอใจ

4.5 ความพึงพอใจในบริการ

4.6 แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

4.7 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

5. เทคนิคการสัมภาษณ์ (Interviewing Techniques)

6. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยในประเทศ

7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ความเป็นมาและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

มหาวิทยาลัยบูรพาเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคของประเทศ เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2498 ต่อมาได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2517 ยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยบูรพาตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2533 เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 ปัจจุบันมหาวิทยาลัยบูรพา มีฐานะเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ. 2550 ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 125 ตอนที่ 5 ก ประกาศวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2551 มีภารกิจหลัก ด้านการผลิตบัณฑิตที่จะไปเป็นผู้นำสังคม ตามความต้องการของตลาดแรงงาน การวิจัยเพื่อสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ การบริการทางวิชาการ แก่ชุมชนและการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม เพื่อรักษาเอกลักษณ์ พื้นฟูขนบธรรมเนียมประเพณีของชาติ โดยเฉพาะในภูมิภาคตะวันออก เพื่อให้การบริหารสถาบันทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (กองบริการการศึกษา, 2552)

กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาเดิมเป็นงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ สังกัดกองบริการ การศึกษา ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2533 เป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี ตามหนังสือทบวงมหาวิทยาลัยที่ 2202/8816 ลงวันที่ 2 เมษายน พ.ศ. 2534 งานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ มีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบเกี่ยวกับนิติศาสตร์ตั้งแต่แรกเข้าศึกษา การรับ รายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนิติศาสตร์ การจัดตารางสอน ตารางสอบ การลงทะเบียนเรียน การประมวลผล การเรียน การตรวจสอบสภาพการศึกษา การเก็บรักษาประวัตินิติศาสตร์ การออกเอกสารการศึกษา การตรวจสอบวุฒิการศึกษา และข้อมูลสถิตินิติศาสตร์ ประกอบกับมหาวิทยาลัยบูรพามีการขยายตัวทาง การศึกษาอย่างรวดเร็ว ทำให้ภาระงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์มีเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมี ส่วนงานที่มีความคล่องตัว และสามารถรองรับการขยายตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจัดตั้งเป็น กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการแบ่งหน่วยงานภายในส่วนงาน พ.ศ. 2555 ประกาศ ณ วันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2555 โดยให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2555 มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อ หัวหน้าสำนักงานอธิการบดี โดยการกำกับของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ กองทะเบียนและประมวลผล

การศึกษา เป็นส่วนงานที่ทำหน้าที่ประสานงานด้านการจัดการศึกษา ซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับงาน ทะเบียนและสถิติการศึกษาของนิสิต ตั้งแต่แรกเข้าจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา การดำเนินงานของ กองทะเบียนและประมวลผล มีดังนี้ คือ 1) รับผิดชอบใหม่ทุกประเภทตามนโยบายของมหาวิทยาลัย 2) บันทึกรายวิชา หน่วยกิต ค่าธรรมเนียม และคำอธิบายรายวิชา 3) จัดทำตารางสอน ตารางสอบ 4) ดูแล การลงทะเบียนเรียนของนิสิต 5) ดูแลระบบอาจารย์ที่ปรึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 6) ดำเนินการ เกี่ยวกับงานด้านทะเบียนประวัตินิสิตปัจจุบันและนิสิตเก่า 7) ประมวลผลการศึกษาของนิสิตตาม ข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาของมหาวิทยาลัยและระเบียบที่เกี่ยวข้อง 8) ดำเนินการเกี่ยวกับการออกเอกสาร ทางการศึกษา 9) ดำเนินการด้านสถิติข้อมูลนิสิตที่เกี่ยวข้องกับทะเบียนและสถิติการศึกษาของนิสิต เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดการการศึกษาของมหาวิทยาลัย 10) ประสานงานด้านการเรียนการสอนของ นิสิตกับคณะ/ ภาควิชา และ 11) จัดทรัพยากรทางการศึกษา ได้แก่ ห้องเรียนสำหรับรายวิชาในหมวด วิชาศึกษาทั่วไป อุปกรณ์ช่วยเสริมการสอน เป็นต้น เพื่อการเรียนการสอนและการสอบภายใน มหาวิทยาลัย (กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา, 2555)

ภาระงานกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา แบ่งส่วนงานออกเป็น 4 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป แบ่งเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้

1.1 ฝ่ายธุรการและสารบรรณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1.1.1 กำกับงานบริหารทรัพยากรบุคคล
- 1.1.2 กำกับงานสารบรรณ รับส่งหนังสือ และการเก็บรักษาเอกสาร
- 1.1.3 ประสานงาน และติดตาม และจัดส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานภายใน
- 1.1.4 งานร่างโต้ตอบหนังสือของส่วนราชการ
- 1.1.5 จัดทำคำสั่ง ประกาศ
- 1.1.6 จัดเสนอเพิ่มและตรวจสอบหนังสือราชการนำเสนอผู้บริหาร
- 1.1.7 จัดพิมพ์ปฏิทินการศึกษา
- 1.1.8 พิมพ์แบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ของนิสิต
- 1.1.9 งานให้บริการช่วยเหลือนิสิตในขั้นตอนการติดต่องานฝ่ายต่าง ๆ
- 1.1.10 ทำนุบำรุงรักษาสภาพแวดล้อม และเครื่องมืออุปกรณ์ภายในสำนักงาน
- 1.1.11 งานพิมพ์และอัดสำเนาเอกสาร
- 1.1.12 รวบรวมรายชื่อนิสิตที่สำเร็จการศึกษาในแต่ละภาคเรียนเสนอสภามหาวิทยาลัย
- 1.1.13 ควบคุมการใช้โทรศัพท์ภายใน ภายนอก

- 1.2 ฝ่ายการเงิน การบัญชี และงบประมาณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
 - 1.2.1 วิเคราะห์วางแผนการงบประมาณ กำกับการเงิน เงินงบประมาณ เงินรายได้
 - 1.2.2 ควบคุมและจัดทำบัญชีรายรับและรายจ่ายเงินทุกประเภท
 - 1.2.3 จัดทำงบประมาณและอัตรากำลัง
 - 1.2.4 การบันทึกและดูแลจัดเตรียม เช็คสั่งจ่าย การรับเงิน การจัดเก็บเงิน รวมทั้ง

การตรวจสอบความถูกต้อง

- 1.2.5 ดำเนินการเบิก-จ่ายเงินทุกประเภท
- 1.2.6 เบิก-จ่ายเงินให้บุคลากรภายในหน่วยงาน และหน่วยงานภายนอก
- 1.2.7 รายงานด้านการเงินและบัญชีส่งหน่วยงาน
- 1.2.8 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของการบันทึกรายการ
- 1.2.9 การจัดทำรายงานทางการเงินและบัญชี และการจัดเก็บเอกสารทางบัญชี
- 1.2.10 ประสานงานทั้งภายในและภายนอกวิทยาลัย
- 1.2.11 ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารขอเบิกทุกหมวดรายจ่าย

- 1.3 ฝ่ายพัสดุ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1.3.1 กำกับ ควบคุม ดูแลครุภัณฑ์ และพัสดุภายในและนอกสำนักงาน
- 1.3.2 ควบคุมการจัดทำบัญชีการเบิกจ่าย และจัดทำงบประมาณครุภัณฑ์
- 1.3.3 ประสานการจัดหาและบริการอุปกรณ์การเรียนการสอนในอาคารศูนย์เรียนรวม

ให้กับกองอาคารสถานที่

2. กลุ่มงานรับเข้าศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
 - 2.1 ประสานงานการรับนิสิตจากสมาคมอริการบดีแห่งประเทศไทย (สอท.)
 - 2.2 ประสานงานการจัดสอบ O-NET/ GAT-PAT
 - 2.2.1 การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสอบ GAT-PAT
 - 2.2.2 การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสอบ O-NET
 - 2.2.3 ดำเนินการรับตรง โครงการต่าง ๆ ดังนี้
 - 2.2.3.1 โครงการรับตรงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
 - 2.2.3.2 โครงการรับตรงทั่วประเทศ
 - 2.2.3.3 โครงการนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษทั่วประเทศ
 - 2.2.3.4 โครงการช่างเผือก
 - 2.2.3.5 โครงการเพชรตะวันออก
 - 2.2.3.6 โครงการ โควตาพิเศษ โรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ”

2.2.4 ประชาสัมพันธ์หลักสูตรเพื่อการรับเข้าศึกษา

2.2.5 ตรวจสอบกระดาษคำตอบคอมพิวเตอร์

3. กลุ่มงานทะเบียนการศึกษา แบ่งเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้

3.1 ฝ่ายตารางสอน ตารางสอบ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

3.1.1 ตารางสอน

3.1.1.1 บันทึกกรหัสวิชา ค่าธรรมเนียม และคำอธิบายรายวิชา

3.1.1.2 ประสานงานกับส่วนงานต่าง ๆ เพื่อเปิดรายวิชาของหมวดวิชาศึกษาทั่วไป

3.1.1.3 ประสานงานกับงานพัฒนาหลักสูตรเกี่ยวกับหลักสูตร

3.1.1.4 จัดตารางสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป

3.1.1.5 บันทึกข้อมูลตารางสอนในระบบจัดตารางสอน

3.1.1.6 ประสานงานการขอใช้ห้องเรียนอาคารเรียนรวมในการจัดการเรียนการสอน

3.1.2 ตารางสอบ

3.1.2.1 จัดตารางสอบรายวิชา หมวดวิชาศึกษาทั่วไป

3.1.2.2 บันทึกข้อมูลตารางสอบในระบบจัดตารางสอบ

3.1.2.3 ประสานงานกับคณะ/ วิทยาลัยในการขอใช้ห้องเรียนอาคารเรียนรวม

ในการสอบ

3.2 ฝ่ายประมวลผล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

3.2.1 รับรายงานตัวนิสิตใหม่

3.2.2 ลงทะเบียนเรียน ตรวจสอบการลงทะเบียนเรียน และการเพิ่ม-ลดรายวิชา

3.2.3 บันทึกการขอครีเรียนรายวิชา ลาพักการเรียน รักษาสภาพนิสิต พันสภาพ ลาออก

3.2.4 ตรวจสอบข้อมูลการลงทะเบียน การชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน การเทียบโอน

ผลการเรียน

3.2.5 ประมวลผลการเรียน

3.2.6 ตรวจสอบ จำแนก สถานสภาพนิสิต

3.2.7 ตรวจสอบรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา

3.2.8 จัดทำใบรับรอง ใบแสดงผลการเรียน และใบฝึกงานนิสิต

3.2.9 ติดตามการส่งเกรดของอาจารย์ผู้สอน

3.2.10 ตรวจสอบรายชื่อผู้รับปริญญา

3.2.11 รับรายงานตัวผู้เข้ารับพระราชทานปริญญา

3.2.12 จัดเก็บเอกสารทะเบียนประวัตินิสิตสำเร็จการศึกษา

3.3 ฝ่ายเทียบโอนผลการเรียน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- 3.3.1 ตรวจสอบรายวิชาที่ขอเทียบโอน
- 3.3.2 ตรวจสอบการชำระเงินการขึ้นค่าธรรมเนียมเทียบโอนผลการเรียน
- 3.3.3 ประสานงาน ติดตามผลการเทียบโอนผลการเรียน กรณีที่คณะ/ วิทยาลัย

ไม่ส่งผลการพิจารณาเทียบโอนตามระยะเวลาที่กำหนด

3.3.4 จัดทำประกาศผลการเทียบโอนผลการเรียน บันทึกผลการประเมินจากคณะหรือวิทยาลัยลงในประกาศผลการเทียบโอนผลการเรียน

- 3.3.5 พิมพ์ใบแจ้งการชำระเงินค่าเทียบโอนผลการเรียน
- 3.3.6 ตรวจสอบการคืนเงินค่าหน่วยกิตรายวิชาที่นิสิตสามารถเทียบโอนได้
- 3.3.7 บันทึกผลการเทียบโอนในระบบฐานข้อมูล
- 3.3.8 ตรวจสอบการคืนเงินค่าหน่วยกิตรายวิชาที่นิสิตเทียบโอนได้
- 3.3.9 ตรวจสอบวุฒิการศึกษา
- 3.3.10 จัดทำใบแสดงผลการเรียนของนิสิตรุ่นเก่า

4. กลุ่มงานพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศศาสตร์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- 4.1 พัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูลนิสิตเก่าและนิสิตใหม่
- 4.2 ดูแลระบบฐานข้อมูลนิสิต
- 4.3 ประสานงานกับสำนักคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลนิสิต และการใช้งาน

เครือข่าย

- 4.4 ให้บริการแก่อาจารย์ผู้สอนเกี่ยวกับระบบตัดเกรด ส่งเกรด ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- 4.5 ให้บริการแก่นิสิตเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ได้แก่ ระบบรับสมัครออนไลน์

ระบบรับรายงานตัวออนไลน์ ระบบบริการการศึกษา

- 4.6 ออกรหัสประจำตัวนิสิตใหม่
- 4.7 จัดทำบัตรนิสิต
- 4.8 กำหนดผังบัญชีค่าใช้จ่ายนิสิตใหม่
- 4.9 จัดทำรายชื่อผู้รับปริญญา
- 4.10 จัดทำข้อมูล และรายงานสถิตินิสิต

กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มีสายการบังคับบัญชา ประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา เป็นผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ และการดำเนินงานของกองทะเบียนและประมวลผล

การศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นการบริการที่จัดให้กับนิสิตตั้งแต่แรกเข้าศึกษาต่อเนื่องจนกระทั่ง นิสิตสำเร็จการศึกษา (กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา, 2555)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนอง ความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจ ให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ (ตรีเพ็ชร อ่าเมือง, 2553, หน้า 4-6)

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทาง ที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

1. ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

ความหมายของการให้บริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, หน้า 463) ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2540, หน้า 6-7) กล่าวว่า คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เชื่อมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ “การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการ

กับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

จินตนา บุญบงการ (2545, หน้า 40 อ้างถึงใน วาสนา ประชอลี, 2550, หน้า 8) กล่าวว่า บริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และเสื่อมสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที

วิฑูรย์ สิริมาโชคดี (2543, หน้า 202-203 อ้างถึงใน ชูสิทธิ์วรรณ บัวอินทร์, 2551, หน้า 14) การบริการ หมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการ ทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริโภค หรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

ศุภนิคย์ โชครัตนชัย (2536, หน้า 13) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือ เกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538, หน้า 6-8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจ ในการส่งมอบบริการอันนั้น หรือ บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่สูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

สุมนา อนุโพธิ์ (2544, หน้า 6) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546, หน้า 15) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548, หน้า 14) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

เวเบอร์ (Weber, 1966, p. 340 อ้างถึงใน รุทธ์ สุขสำราญ, 2546, หน้า 20) ให้ความเห็นว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึง

ตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เลิฟล็อก และลอเรน (Lovelock & Lauren, 2002 อ้างถึงใน อุดุลย์ จาตุรงค์กุล, คลยา จาตุรงค์กุล และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล, 2546, หน้า 4) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ 2 อย่าง ดังนี้

1. บริการเป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้

2. บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

คอตเลอร์ และอาร์มสตรอง (Kotler & Armstrong, 1999, p. 464) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใด คณะหนึ่ง สามารถเสนอสิ่งสำคัญ ซึ่งมองไม่เห็นเป็นตัว และไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตนั้น บริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

จากความหมาย และแนวคิดจากนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรม การกระทำ หรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ให้ผู้รับบริการมีความสะดวกสบาย และได้รับการบริการที่รวดเร็ว

คุณลักษณะของการบริการ

งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ และเป็นงานที่ต้องตอบสนองทันที ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา เพื่อให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจ และเกิดความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ (รัชชา กุลวานิชไชยนันท์, 2535, หน้า 13 อ้างถึงใน อรวิกานิตยนันท์, 2553, หน้า 9) การบริการมีลักษณะเฉพาะไม่เหมือนสินค้าอื่น ดังนั้น ในการวางแผนการตลาดของธุรกิจบริการจะแตกต่างจากการวางแผนการตลาดสินค้าอื่น ๆ และการบริการเองก็ยังมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดของสินค้าอื่น ๆ ด้วยลักษณะเฉพาะของการบริการ มีดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญ์ ลักยิตานนท์, สุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช, 2541)

1. ไม่มีตัวตน (Intangibility) ผู้ซื้อไม่สามารถสัมผัส หรือมองเห็นการบริการหรือทราบว่า จะได้รับการบริการในรูปแบบใดก่อนตกลงใจซื้อ การซื้อบริการจึงเป็นการซื้อด้วยความรู้สึก และความคาดหวัง การบริการสามารถสร้างความพอใจหรือไม่พอใจให้แก่ผู้ซื้อได้ ผู้ขายจึงต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ เช่น

- 1.1 สถานที่ที่จะให้บริการสวยงาม โอ้อ่า สะอาด บรรยากาศดี
 - 1.2 บุคลากร หรือพนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าว่าจะสามารถให้บริการที่ดีได้
 - 1.3 อุปกรณ์ ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นว่าจะให้การบริการด้วยความรวดเร็ว เป็นต้น
 - 1.4 ราคา ธุรกิจบริการบางชนิด ใช้ราคาเป็นตัวกำหนดการบริการเพื่อจําแนกลูกค้า และสร้างความมั่นใจว่าในระดับราคาหนึ่ง ๆ จะได้รับบริการตามกำหนดไว้
 - 1.5 เครื่องหมาย หรือตราของบริการที่ให้สวยงาม ชัดเจน และสื่อความหมายที่ดี เกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย รวมทั้งคำขวัญที่เชิญชวนให้มาใช้บริการด้วย
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) ระหว่างผู้ให้บริการ (ผู้ขาย) และผู้ให้บริการ (ผู้ซื้อ) เนื่องจากการให้บริการเป็นการผลิต และการบริโภคในเวลาเดียวกัน เป็นการขายตรง จากผู้ให้บริการไปยังผู้ให้บริการในขณะนั้นที่ละราย และผู้ให้บริการที่มีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ จึงทำให้การขายกระทำได้ในปริมาณจำกัดและยังจำกัดในเรื่องของเวลาอีกด้วย จึงทำให้ต้องใช้ตัวแทน (Agent) มาเป็นสื่อกลาง เพื่อเพิ่มปริมาณการขาย เช่น ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว (Travel Agent) จำหน่ายทัวร์ที่ผู้ประกอบการจัดนำเที่ยว (Tour Operator) จัดทำขึ้น โดยการโฆษณากระจายไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายต่าง ๆ หรือแผนกบริการลูกค้า (Customer Service) ของบริษัทที่จะคอยดูแลลูกค้าแต่ละราย ในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ
3. มีความหมาย (Heterogeneity) ผู้ให้บริการแต่ละคนมีรูปแบบเทคนิค และวิธีการให้บริการเป็นของตนเอง อาจเหมือนหรือแตกต่างจากผู้ให้บริการคนอื่น จึงเป็นการยากที่จะกำหนด มาตรฐานของการบริการได้ว่ารูปแบบใดมีมาตรฐานดีที่สุด คุณภาพของการบริการอาจขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจของผู้ให้บริการ และการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของการบริการก็ขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้าด้วย ดังนั้น การวางแผนพัฒนาการบริการเพื่อให้ได้คุณภาพดีให้ลูกค้าได้รับความเสมอภาคและเท่าเทียมกันเป็นขั้นต่ำ และหากเพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้เหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวังก็จะยังเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นเลิศ
4. ไม่สามารถเก็บสะสมได้ (Perishability) เนื่องจากการให้บริการไม่สามารถผลิตและเก็บไว้รอลูกค้าเหมือนสินค้าอื่น ๆ และความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีความไม่แน่นอน ความต้องการขึ้นลงตามฤดูกาลและปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความต้องการห้องพักในโรงแรมหรือร้านอาหาร หากเตรียมไว้หรือเก็บรอไว้ถ้าลูกค้าไม่มา หรือถ้าไม่มีลูกค้ารายอื่นมารับบริการทดแทนการบริการนั้นก็สูญเปล่า ความต้องการที่ไม่แน่นอนนี้จะทำให้เกิดปัญหาไม่มีลูกค้า หรือให้บริการไม่ทันถ้ามีความต้องการพร้อมกันมากเกินไป จึงทำให้ต้องวางแผนการตลาดเพื่อกระจายและเพิ่มลูกค้า

ให้มาใช้บริการช่วงเวลาต่าง ๆ กัน เช่น การลดราคาห้องพักในช่วงฤดูฝนในราคาต่ำกว่าปกติ และเพิ่มการบริการส่วนอื่น ๆ เข้าไปเพื่อจูงใจลูกค้า เช่น Happy Hour ของร้านอาหาร เป็นต้น

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 6-8) ได้กำหนดคุณลักษณะ 7 ประการ ของการบริการที่ดี ดังนี้

1. S (Smiling and Sympathy) ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า
2. E (Early Response) ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา
3. R (Respectful) แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า
4. V (Voluntariness Manner) การให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้
5. I (Image Enhancing) แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร
6. C (Curttesy) กริยาอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
7. E (Enthusiasm) มีความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2543, หน้า 202-203) กล่าวถึง การบริการทั่วไป มีคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การบริการเกิดขึ้น และถูกบริการในขณะเดียวกัน หรือเกือบจะในขณะเดียวกัน
4. ลูกค้า หรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม หรือกระบวนการบริการ หรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจ

พาราสุรามาน, เบอรรี่ และแซทแฮล์ม (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1985, pp. 14-15) ได้กำหนดคุณลักษณะของการบริการไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ
2. ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมา และถูกต้อง
3. การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีทันใด
4. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่าง ๆ
8. การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า คุณลักษณะของการบริการที่ดี จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว แสดงออกถึงความนับถือ และให้เกียรติผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และมีกริยาอ่อน โขน ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน และกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

คุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ คือ การดำเนินการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ในการดำเนินการของคุณภาพการบริการนั้น ต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กร โดยเน้นในช่วงเวลาดังแต่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจนรับบริการเสร็จสิ้น ซึ่งถือว่าเป็นช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจในบริการ (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล, 2551, หน้า 14)

คุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ การบริการที่ผู้ให้บริการหยิบยื่นและส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้า ได้รับความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) และก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีแก่ลูกค้า (Customer Relationship) รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านี้กลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการกันอย่างต่อเนื่อง (Customer Retention) ตลอดจนการสร้างความให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระยะยาว และก่อให้เกิดความจงรักภักดีกับสินค้าหรือบริการตลอดไป (Customer Loyalty)

การสร้างคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศจึงต้องอาศัยความละเอียดอ่อนที่จะส่งมอบความประทับใจจากการให้บริการแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการควรตระหนักถึงการส่งมอบบริการที่ดีให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ลูกค้าโดยมากจะประเมินคุณภาพบริการจาก 5 ปัจจัยต่อไปนี้ (วิชา คำนธรรงกุล, 2546, หน้า 24-26)

1. ความคงเส้นคงวาและวางใจได้ (Reliability) บริการที่ดีต้องทำได้ตามที่สัญญาอย่างถูกต้องและวางใจได้
2. การตอบสนองอย่างทันท่วงที (Responsiveness) บริการที่ดีต้องแสดงน้ำใจ ให้ความช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีเมื่อลูกค้ามีปัญหา อย่าปล่อยให้ลูกค้ารอคอยอย่างไร้จุดหมาย โดยไม่ได้รับข้อมูลใด ๆ
3. ความเชื่อถือ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องแสดงออกให้ลูกค้าเห็นว่า “มีภูมิ” ทั้งปัญญา ความรู้ ความชำนาญ และท่วงทีวาทะ สร้างความเชื่อถือ และเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้
4. ความเข้าใจ (Empathy) ต้องแสดงออกให้ลูกค้าเห็นว่าเราเข้าใจในปัญหาและความต้องการของลูกค้า ความเข้าใจ เป็นคนละเอียดเรื่องกับความเห็นใจ
5. ความมีตัวตน (Tangibles) คือรูปลักษณ์ขององค์ประกอบทุกอย่างที่มีตัวตนจับต้องมองเห็นได้ในงานบริการ ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ เครื่องมือ สถานที่ให้บริการ บรรยากาศ พนักงาน เป็นต้น

พิสิทธิ์ พิพัฒน์ โภคากุล (2551, หน้า 8-11) กล่าวว่า คุณลักษณะของคุณภาพบริการที่ดีจะต้องประกอบด้วย

1. ความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy) คือ การให้บริการ ได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ในครั้งแรก การให้บริการที่ถูกต้องถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่สุดของธุรกิจบริการ
2. ความสุภาพมีมารยาท (Courtesy) หรือเรียกรวม ๆ ว่า มีใจบริการ (Service Mind) การนำเอาคุณภาพการบริการเสริมเข้าไป ย่อมจะช่วยให้องค์กรมีความเหนือกว่าคู่แข่ง
3. ความสอดคล้อง คงเส้นคงวา (Consistency) คือ การมีรูปแบบการให้บริการที่เหมือนกันทุกที่ทุกเวลา ทำให้ลูกค้ารู้สึกได้ถึงมาตรฐานที่เราสร้างขึ้นอย่างเป็นระบบ เมื่อลูกค้าเข้าไปใช้บริการที่สาขาใด เวลาใดก็จะได้รับบริการที่เหมือนกัน
4. การเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (Accessibility) คือ การเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทได้หลากหลายช่องทาง และในแต่ละช่องทางที่ให้ลูกค้าติดต่อนั้น ต้องสะดวกและง่ายในการติดต่อ พูดคุย และเข้ารับบริการ
5. ความครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) คือ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จและครบถ้วนในครั้งเดียว เพื่อที่ลูกค้าจะได้ไม่ต้องแจ้งข้อมูลหลายครั้งหรือพูดกับหลายคน ผลดีที่จะเกิดกับบริษัทก็คือ ลูกค้าประทับใจในบริการ และบริษัทอาจสามารถขายบริการได้เพิ่มขึ้น
6. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ การแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบ เพื่อไม่ให้ลูกค้ารู้สึกว่าตนถูกทอดทิ้ง ไม่ได้รับความสนใจ

7. เวลา (Timeliness) เรื่องของเวลาถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะเป็นยุคของการแข่งขัน ลูกค้าอยากได้รับบริการตามที่ต้องการ ภายในเวลาที่ สมเหตุสมผล

กุลชน ธนาพงศธร (2530, หน้า 303-304 อ้างถึงใน นภาวรณณ์ เปรมจิตร, 2543, หน้า 10-11) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการบริการที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการส่วนใหญ่ นั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการ และยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้ นั้นต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษ แก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ
5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติอย่าง สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก และไม่เป็นภาระยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 51-54) เห็นว่าแนวคิดและวิธีการปรับปรุงการบริการของรัฐ ให้ดีขึ้นต้องพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดัน ดังต่อไปนี้ให้ลุล่วงไปได้มากที่สุด

1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือ การรู้จักนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อการบริการ ในแง่ของคนผู้ทำงาน จะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงาน ได้ดีขึ้น ส่งผลให้การผลิตสินค้าและการให้บริการทำได้ดีขึ้น
2. การลดต้นทุน ทำได้หลายทาง เช่น ปรับปรุงการทำงานโดยนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ ที่มีราคาถูก ทำงาน ได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงานในขั้นต่าง ๆ การให้ความรู้และการฝึกอบรม วิเคราะห์การสูญเสียและปรับปรุง หรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลือง ให้น้อยลง
3. การเพิ่มคุณค่าให้ผู้มาขอรับบริการ เช่น การให้มีบริการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูล ที่จำเป็นแก่ผู้มาติดต่อ หรือสามารถรับบริการหลาย ๆ อย่างในจุดเดียว

4. การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดในยุคโลกาภิวัตน์ คือ ความไวของสิ่งต่าง ๆ อันเกิดจากเทคโนโลยี ช่วยให้การดำเนินงานทำได้สะดวกง่ายและฉับไว และครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น

การจัดระบบบริการของรัฐให้สามารถบริการประชาชนและองค์การธุรกิจภาคเอกชน ได้อย่างรวดเร็วและดีขั้นนั้น สิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้การปรับปรุงสำเร็จ คือ

1. นโยบายของรัฐต้องชัดเจน และมีการเร่งรัดให้เกิดการปฏิบัติ โดยเฉพาะนโยบาย การกระจายอำนาจ เพื่อให้มีการกระจายการปฏิบัติงานและการบริการต่าง ๆ ไปสู่จุดปฏิบัติให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีทัศนคติใหม่ ขอมรับการเปลี่ยนแปลงและเป็นผู้สนับสนุน ริเริ่มให้มีการปรับปรุงระบบบริการ

3. ต้องมีการอบรมและพัฒนาคน ให้มีความรู้และทักษะการทำงานในรูปแบบที่จัดให้ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานได้มาตรฐานและมีคุณภาพถูกต้อง และรวดเร็ว ตามขั้นตอนที่วางไว้

4. ต้องมีการเสริมขวัญกำลังใจ ให้ความมั่นคง และ โอกาสการเติบโตแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ

5. ให้การสนับสนุนด้วยเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็น โดยถือหลักการหวังผล ด้านการให้บริการ

6. ขอมรับในการเปลี่ยนแปลงและมีทัศนคติที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง พร้อมกับการมีจิตสำนึก ที่จะต้องเปลี่ยนบทบาทของราชการจากการควบคุมหันมาช่วยเหลือ โดยการกำกับเฉพาะในสิ่งที่ จำเป็นจริง และเปลี่ยนบทบาทไปเป็นฝ่าย คอยช่วยชี้้นำการเปลี่ยนแปลงและสนับสนุนต่อการสร้าง ประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นมากที่สุดในทุกรูปแบบและในงานทุกด้าน

ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ คือ “SERVICE MIND” ผู้บริการที่เป็นเลิศ SERVICE MIND ตรงกับภาษาอังกฤษสื่อความหมายได้ ดังนี้ (ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง, 2553)

1. S (Smile) คือ ความยิ้มแย้มแจ่มใส
2. E (Enthusiasm) คือ ความกระตือรือร้น
3. R (Rapidity) คือ ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
4. V (Value) คือ มีคุณค่า
5. I (Impression) คือ ความประทับใจ
6. C (Courtesy) คือ มีความสุภาพอ่อนโยน
7. E (Endurance) คือ ความอดทน เกื้ออารมณ

สำหรับคำว่า “Mind” ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

1. M (Make Believe) คือ มีความเชื่อ
2. I (Insist) คือ ยืนยัน/ ยอมรับ
3. N (Necessitate) คือ การให้ความสำคัญ
4. D (Devote) คือ อุทิศตน

ปัจจุบันบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐหรือเอกชน ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง ค้นหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้มาใช้บริการทุกคน โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการข้มแข็งเข้มแข็งใฝ่หาให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ ผลดีต่อคนอื่นในการให้บริการ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของราชการหรือเอกชน (ธีรบรรณ รุ่งเรือง, 2551) คือ

1. ต้องการความรวดเร็ว ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

2. ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดเงิน เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน ก็เหลือ 2 วัน เนื่องจากผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วกว่าปกติทำให้ทุกฝ่ายประหยัดทั้งเงินและเวลาอีกทั้งยังทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก ดังนั้นจึงเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย

3. เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีกในครั้งต่อ ๆ ไป และยังคงนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

เกิดผลดีต่อตนเอง หมายถึง ผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ ดังนี้คือ

1. ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจที่รับผิดชอบจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่ค้างค้ำ และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการและไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่ค้างค้ำ สภาพจิตใจในการทำงานก็ดีขึ้น

2. เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า “ภาพลักษณ์” การให้บริการที่ดี จะ สะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อ ๆ ขยายออกไปอย่างน้อย 5 เท่าหรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่น ๆ อีก 5 คน แต่ในทางตรงกันข้ามหากเกิดการไม่ประทับใจ ก็จะบอกความไม่ออกไปอีก 10 เท่า หรือ 10 คน

3. มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียง หรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่า หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

4. คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำงานดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

ผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

1. งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ อีกทั้งยังจะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

2. งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย

3. งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จจะทำให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กรที่ขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีคนบอกต่อ และขยายการให้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จ และมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลผลิต การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดีประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้นต่อไป

องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ คือ

1. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

2. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ

จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใส จึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่าการยิ้ม คือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

3. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อ ด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เช่น จะให้ช่วยอะไรไหมครับ (ค่ะ) ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ (ค่ะ) เป็นต้น อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อถามก่อน เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้มาติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียว สามารถประสานได้ทุกจุด การประสานการช่วยเหลือจึงต้องรวดเร็ว บางเรื่องควรวันเดียวทำงานเสร็จหรือ 5 นาทีเสร็จ เป็นต้น ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ

4. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

6. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การตีประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Web Site ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูล ข่าวสาร จะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

7. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนด

มาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือ ภายใน 1 วัน เป็นต้น

ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการของลูกค้า จะต้องพิจารณาความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจาก ปัจจัยต่าง ๆ ตลอดเวลาที่ใช้บริการ จนกระทั่งเสร็จกระบวนการรับบริการ ปัจจัยการวัดคุณภาพ การบริการของ พาราสุรามาน, เบอรรี่ และแซทแฮล์ม (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1990 อ้างถึงใน อรวิภา นิตยนันท์ทเวช, 2553) มี 5 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) คือ การให้บริการมีความเป็นรูปธรรม สามารถจับต้องสัมผัสได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ วัสดุ และบุคคล ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ว่าผู้ให้บริการมีความตั้งใจให้บริการ

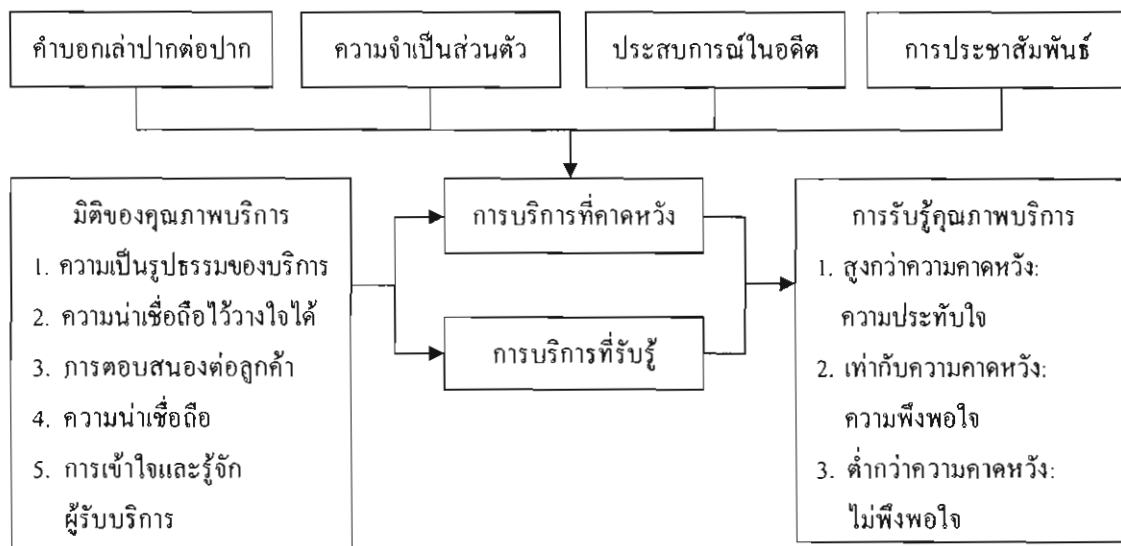
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability) คือ การให้บริการตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอ แก่ผู้รับบริการ มีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) คือ ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจ ที่จะให้บริการและเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการทันที ผู้รับบริการได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว ตามความต้องการของผู้รับบริการ

4. ความน่าเชื่อถือ (Assurance) คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ในการให้บริการ และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการ ได้รับการบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) คือ ผู้ให้บริการเข้าใจถึงจิตใจของผู้รับบริการ และแสดงพฤติกรรมให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ

สามารถสรุปได้ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การวัดคุณภาพบริการของ พาราสุรามาน, เบอรรี่ และแซทแฮล์ม (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1990 อ้างถึงใน อรวิกา นิตยน์นทเวช, 2553)

ผู้ที่ประเมินว่าบริการมีคุณภาพหรือไม่ก็คือ ลูกค้า ถึงแม้ผู้ให้บริการจะจัดเตรียมและให้บริการอย่างเต็มความสามารถแล้ว แต่ถ้าหากลูกค้ายังไม่พอใจกับบริการนั้น แสดงว่าบริการนั้นยังไม่ดีพอและยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการบริการ สามารถบอกได้ถึงคุณภาพบริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับของความรู้สึกของลูกค้าที่ได้รับจากการบริการออกเป็น 4 ระดับ (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2549, หน้า 154) คือ

1. ความไม่พึงพอใจ (Unsatisfaction) จะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับในสิ่งที่คาดหวังจากบริการนั้น ๆ

2. ความพึงพอใจ (Satisfaction) เมื่อลูกค้าได้รับในสิ่งที่คาดหวังจะเกิดความพึงพอใจ

3. ความประทับใจ (Delight) จะเกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับการบริการมากกว่าความคาดหวังจะเป็นมากกว่าความพึงพอใจคือความประทับใจ ทั้งนี้ความพึงพอใจและความประทับใจนั้นจะเป็นการนำไปสู่ความรู้สึกในระดับต่อไปคือความภักดี

4. ความภักดี (Loyalty) ความพึงพอใจและความประทับใจเป็นจุดเริ่มต้นของความภักดี เมื่อลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและประทับใจกับบริการที่ได้รับ ก็จะไม่พยายามหาบริการของผู้ประกอบการรายอื่น มาทดแทน และจะใช้บริการนั้นจากผู้ประกอบการรายเดิมต่อไป

เครื่องมือวัดคุณภาพบริการนั้นเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่รับบริการ ร่วมกับมิติของคุณภาพบริการทั้ง 5 ประการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

พัฒนาสู่เครื่องมือ อย่างหนึ่ง ที่เรียกว่า SERVQUAL เครื่องมือนี้มีส่วนประกอบ 2 ส่วน โดยส่วนแรก เป็นส่วนที่เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อธุรกิจที่ให้บริการเป็นเลิศในอุตสาหกรรมบริการ ที่ต้องการศึกษา มีคำถามทั้งสิ้น จำนวน 20 ข้อ ส่วนหนึ่งเป็นการวัดการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อธุรกิจหนึ่ง ในอุตสาหกรรมเดียวกัน มีคำถามทั้งสิ้น จำนวน 22 ข้อ เช่นกัน ผลการวัดทั้ง 2 ส่วนจะนำมาเปรียบเทียบ เพื่อหาความแตกต่างของคะแนนแต่ละด้าน ถ้าคะแนนของความคาดหวัง สูงกว่าคะแนนของการรับรู้ แสดงว่าลูกค้าไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการ ถ้าคะแนนของความคาดหวัง เท่ากับคะแนนของการรับรู้ แสดงว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ และถ้าคะแนนของความคาดหวัง ต่ำกว่าคะแนน ของการรับรู้ แสดงว่าลูกค้าประทับใจในคุณภาพบริการ โดยคะแนนของความคาดหวังและการรับรู้ ของลูกค้า จะมี 7 ระดับ เริ่มจากเห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จึงสรุปได้ว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือในการวัดความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า มีคำถามรวมทั้งสิ้น 44 ข้อ ใน 5 มิติ ของคุณภาพการบริการ ดังนี้ (ยูพาวรรณ วรรณวาณิชย์, 2548, หน้า 187-193)

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพ ที่สามารถจับต้องได้ ลูกค้าจึงใช้สภาวะแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนอยู่ในบริเวณรอบ ๆ ของการ บริการ ในการวัดคุณภาพบริการ ลักษณะความเป็นรูปธรรมของการบริการของ SERVQUAL จะเปรียบเทียบ ความคาดหวังของผู้บริโภคกับผลการปฏิบัติงานของธุรกิจบริการที่สามารถจัดการกับสิ่งต่าง ๆ เป็นรูปธรรม สามารถจับต้องได้ โดยเน้นที่อุปกรณ์ เครื่องมืออำนวยความสะดวก ทางวัตถุดิบ ที่ตัวพนักงาน และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร คำถามที่ใช้สำหรับลักษณะด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความคาดหวัง 4 ข้อ (E1-E4) และการรับรู้ 4 ข้อ (P1-P4) คะแนน ที่ได้จากคำถามความคาดหวังจะเป็นความคาดหวังจากธุรกิจที่ให้บริการเป็นเลิศในอุตสาหกรรม ที่ต้องการศึกษา ในขณะที่คะแนนจากการรับรู้จะเกิดจากธุรกิจบริการหนึ่งในอุตสาหกรรม เดียวกัน (บริษัท ก.) คะแนนจากการรับรู้จะถูกนำมาเปรียบเทียบกับความคาดหวังเพื่อวัดคุณภาพ การบริการ โดยคำถามที่ใช้สำหรับด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีดังนี้

ความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

E1 บริษัทที่เป็นเลิศต้องมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

E2 สิ่งอำนวยความสะดวกของบริษัทที่เป็นเลิศต้องเห็นได้

E3 พนักงานของบริษัทที่เป็นเลิศต้องมีความสุภาพเรียบร้อย

E4 วัตถุที่มีความเกี่ยวข้องกับบริการ เช่น วารสารบริษัท งบการเงินจะต้องเห็นได้ในบริษัท

ที่เป็นเลิศ

การรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

P1 บริษัท ก. มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

P2 สิ่งอำนวยความสะดวกของบริษัท ก. เห็นได้

P3 พนักงานของบริษัท ก. มีความสุภาพเรียบร้อย

P4 วัตถุที่มีความเกี่ยวข้องกับบริการเห็นได้ในบริษัท ก.

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้จะสะท้อนมาจากความสม่ำเสมอและความสามารถในการให้บริการ ธุรกิจสามารถรักษาระดับการให้บริการได้ตลอดเวลาหรือไม่ คุณภาพมีการเปลี่ยนแปลงไปตามการให้บริการแต่ละครั้งหรือไม่ ธุรกิจสามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ได้หรือไม่ การเรียกเก็บค่าบริการมีความถูกต้องหรือไม่ ตลอดจนการบันทึกข้อมูลมีความถูกต้องหรือไม่ ในการวัดคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ตาม SERVQUAL จะใช้คำถาม 5 ข้อ หากผลที่ออกมาล้มเหลวในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ ย่อมหมายถึงกิจการไม่ประสบความสำเร็จ คำถามที่ใช้มีดังนี้

ความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

E5 บริษัทที่เป็นเลิศสัญญาว่าจะทำอะไรแล้ว บริษัทก็จะทำเช่นนั้น

E6 เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทที่เป็นเลิศจะแสดงความจริงใจในการแก้ปัญหานั้น

E7 บริษัทที่เป็นเลิศจะให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการครั้งแรก

E8 บริษัทที่เป็นเลิศต้องไม่มีประวัติว่ามีข้อผิดพลาดในการให้บริการ

การรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

P5 บริษัท ก. สัญญาว่าจะทำอะไรแล้ว บริษัทก็จะทำเช่นนั้น

P6 เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัท ก. แสดงความจริงใจในการแก้ปัญหานั้น

P7 บริษัท ก. ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการครั้งแรก

P8 บริษัท ก. ให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญาไว้

P9 บริษัท ก. ต้องไม่มีประวัติว่ามีข้อผิดพลาดในการให้บริการ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า เป็นผลที่เกิดจากการปฏิบัติตามข้อตกลงที่ธุรกิจสัญญา จะให้บริการแก่ลูกค้า การวัดคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าตาม SERVQUAL จะเกี่ยวข้องกับความเต็มใจ ความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการ ดังนั้น คำถามที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีดังนี้

ความคาดหวังด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

E9 พนักงานของบริษัทที่เป็นเลิศจะบอกลูกค้าอย่างชัดเจนว่า จะให้บริการเมื่อใด

E10 พนักงานของบริษัทที่เป็นเลิศพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าทันที

E11 พนักงานของบริษัทที่เป็นเลิศเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าทันที

E12 พนักงานของบริษัทที่เป็นเลิศจะปลื้มใจเพื่อตอบสนองต่อคำร้องของลูกค้าทันที
การรับรู้ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

P10 พนักงานของบริษัท ก. บอกลูกค้าอย่างชัดเจนว่าจะให้บริการเมื่อใด

P11 พนักงานของบริษัท ก. พร้อมที่จะให้บริการทันที

P12 พนักงานของบริษัท ก. เต็มใจช่วยเหลือท่าน

P13 พนักงานของบริษัท ก. สามารถปลื้มใจเพื่อตอบสนองต่อคำร้องขอของท่าน

4. การให้ความเชื่อมั่น จะมองที่ความสามารถของพนักงาน โดยจะเกี่ยวข้องกับความรู้ และทักษะในงานบริการเพื่อนำความเชื่อถือและความมั่นใจมาสู่ลูกค้า ตลอดจนความปลอดภัย ซึ่งรวมถึงสถานภาพความเสี่ยงในแง่มุมต่าง ๆ ซึ่งคำถามที่ใช้ถามด้านการให้ความเชื่อมั่น มีดังนี้

ความคาดหวังด้านการให้ความเชื่อมั่น

E13 พนักงานในบริษัทที่เป็นเลิศ สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าได้

E14 ลูกค้าของบริษัทที่เป็นเลิศรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ

E15 พนักงานของบริษัทที่เป็นเลิศมีมารยาทดีต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

E16 พนักงานของบริษัทที่เป็นเลิศมีความรู้ที่จะตอบคำถามลูกค้า
การรับรู้ด้านการให้ความเชื่อมั่น

P14 พนักงานของบริษัท ก. สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าได้

P15 ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการกับบริษัท ก.

P16 พนักงานของบริษัท ก. มีมารยาทที่ดีต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

P17 พนักงานของบริษัท ก. มีความรู้เพียงพอที่จะตอบคำถามท่าน

5. ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าและให้บริการตรงกับ
ความต้องการของลูกค้า โดยคำถามที่ใช้เกี่ยวกับความเอาใจใส่ต่อลูกค้า มีดังนี้

ความคาดหวังด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า

E17 บริษัทที่เป็นเลิศจะต้องใส่ใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล

E18 บริษัทที่เป็นเลิศจะต้องจัดเวลาให้ลูกค้าทุกรายที่จะมารับบริการอย่างสะดวก

E19 บริษัทที่เป็นเลิศจะต้องมีพนักงานที่ใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล

E20 บริษัทที่เป็นเลิศจะยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ
การรับรู้ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

P18 บริษัท ก. ให้ความใส่ใจตัวท่าน

P19 บริษัท ก. จัดเวลาให้บริการลูกค้าทุกรายที่จะมารับบริการอย่างสะดวก

P20 บริษัท ก. มีพนักงานที่ใส่ใจท่าน โดยเฉพาะ

P21 บริษัท ก. ชี้ความสนใจในตัวท่านเป็นหัวใจสำคัญ

P22 พนักงานของบริษัท ก. เข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของท่าน

นอกจากนี้ การใช้ SERVQUAL วัดคุณภาพการบริการ ผู้วัดจะให้ลูกค้าตอบแบบสอบถาม 2 ครั้ง ครั้งแรกเพื่อจะวัดความคาดหวัง ครั้งที่ 2 เพื่อวัดความคิดเห็นต่อการบริการที่ได้รับ การตอบคำถามแต่ละครั้งจะให้คะแนนระบบ Seven-Point Scale คะแนนที่แตกต่างจะถูกคำนวณ โดยนำคะแนนชุดที่ 1 ลบคะแนนจากชุดที่ 2 คะแนนมีค่าเป็นบวก หมายถึง คุณภาพการบริการดีกว่าที่คาดหวังไว้ ความแตกต่างของคะแนนจะเป็นสิ่งบ่งบอกถึงระดับของคุณภาพการบริการว่าเป็นอย่างไร ดังนั้น ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการ ก็คือ การบริการจะต้องตอบสนองต่อความคาดหวังและค่านิยมของผู้ใช้บริการอีกด้วย

งานบริการการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานบริการการศึกษา (วัลลภ เทพหัสดิน ณ อยุธยา, 2530, หน้า 18) กล่าวไว้ว่า ได้มีนักการศึกษาได้ใช้คำที่แตกต่างกันออกไปจากงานบริการการศึกษา แต่มีความหมายอย่างเดียวกันและใช้แทนกันได้ ได้แก่ งานบริการการศึกษา (Student Personnel Service) งานกิจการนักศึกษา (Student Affairs) และงานบุคลากรนักศึกษา (Student Personnel Work) ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะ เช่น

เรนน์ (Wren, 1951 อ้างถึงใน หัทยา ชาตวิวัฒน์ศิริ, 2530, หน้า 9) กล่าวว่า การให้บริการนักศึกษาจะทำให้การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาบรรลุเป้าหมายยิ่งขึ้น เพราะการให้บริการนักศึกษาจะต้องสอดคล้องและเกี่ยวข้องกับการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน นโยบายการศึกษา การเลือกคณะ ภาระเบี่ยงข้อบังคับและวินัยต่าง ๆ

โฮป (Hopke, 1968, p. 353) กล่าวถึง งานบริการนักศึกษาว่า หมายถึง โปรแกรมหรือบริการที่ทางสถาบันจัดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ความไม่ฝืนในสถาบันความจริงอกงามในด้านสติปัญญา ร่างกาย สังคมและจิตใจของนักศึกษา ทั้งนี้ เพื่อให้นักศึกษาประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตนและสังคม

มุลเลอร์ (Muller, 1961 อ้างถึงใน หัทยา ชาตวิวัฒน์ศิริ, 2530, หน้า 9) กล่าวว่า การให้บริการนักศึกษาจะช่วยดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมที่เป็นมรดกของนักศึกษา โดยที่งานบริการนักศึกษานี้ได้รับอิทธิพลจากวิชาสังคมศาสตร์ ในด้านการตั้งสมมติฐานการวิจัยตลอดจนการเกิดมโนภาพ ซึ่งวิธีการจะยึดหลักการทางกฎหมายและอุตสาหกรรมเป็นพื้นฐาน

กู๊ด (Good, 1973, p. 563) กล่าวว่า งานบุคลากรนักศึกษา หมายถึง โปรแกรมเฉพาะอย่าง ที่จัดให้นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยไม่ครอบคลุมถึงการเรียนการสอนในห้องเรียน ลักษณะการจัด

จะเป็นการให้คำปรึกษาและเกี่ยวข้องกับสวัสดิการทั้งหมดของนักศึกษา ซึ่งอาจจัดเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม เช่น การให้คำปรึกษาแนะแนวการศึกษาและอาชีพ สวัสดิการนักศึกษา การจัดหางาน การบริการหอพัก และที่ปรึกษาองค์การนักศึกษาและอื่น ๆ

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการทางการศึกษา (Educational Service) คือ การให้บริการทางการศึกษา โดยที่สถาบันการศึกษา องค์กร และสถาบันต่าง ๆ จัดให้แก่บุคคลและชุมชน ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้น การจัดฝึกอบรมทักษะงานอาชีพ การจัดนิทรรศการ การประชุม สัมมนา ฯลฯ โดยมีผู้รับผิดชอบ นักวิชาการบุคลากร และผู้เชี่ยวชาญ รับผิดชอบ เพื่อพัฒนาทักษะเจตคติ ความรู้ ความสามารถ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบ หลักการ วัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการ เทคนิคการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ และการใช้สื่อในการบริการของสถาบันและองค์กรนั้น ๆ

การบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

การบริการ หรือกระบวนการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นการบริการที่กระทำอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงผู้รับบริการ และมุ่งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเป็นสำคัญ ในปัจจุบันการวัดคุณภาพจึงต้องวัดจากตัวลูกค้า ซึ่งได้แก่นิสิต การวัดช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้ามีก่อนที่จะใช้บริการและความรู้สึกที่รับรู้ได้หลังจากใช้บริการนั้น จากการศึกษาแนวคิดคุณภาพบริการของพาราสุรามาน, เบอริรี และแซทแฮล์ม ในปี ค.ศ. 1985 (พ.ศ. 2528) พบว่า เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ประกอบด้วยองค์ประกอบ 10 ประการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่บริษัท องค์กร ให้การบริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ นั่นคือการที่บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ลูกค้ามาใช้บริการ และรวมถึงการที่บริษัทได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า
2. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือ ความตั้งใจ หรือความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงการที่พนักงานให้บริการอย่างทันทีทันใด ทันใจแก่ผู้มารับบริการ
3. ความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึง ทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ความรู้ ทักษะที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน
4. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวก หรือความง่ายในการที่ลูกค้าจะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการใช้บริการไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไป สถานที่ให้บริการ และช่วงเวลาที่ให้บริการอำนวยความสะดวกกับลูกค้า

5. อหฺยาศัยไมตรี (Courtesy) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การที่บริษัทพยายามให้ข้อมูลข่าวสาร แก่ลูกค้าอยู่เสมอ โดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบาย ถึงค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่ายหากลูกค้าได้รับบริการนั้น ๆ

7. ความเชื่อถือไว้ใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือ และซื่อสัตย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทมีสิ่งทีลูกค้าให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือน ในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิก และลักษณะของผู้ให้บริการทำให้น่าเชื่อถือ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษา ข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ

9. การเข้าใจ การรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการ รู้ถึงความต้องการของลูกค้า การให้บริการที่ตรงความสนใจของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ที ให้บริการสามารถจำลูกค้าประจำของตนเองได้

10. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ทีลูกค้าสามารถจับต้องได้หรือ สามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกาย ของผู้ให้บริการ ฯลฯ

หลังจากนั้นได้มีการวิจัยต่าง ๆ มากมาย เกี่ยวกับปัจจัย หรือเกณฑ์ในการประเมิน คุณภาพบริการของลูกค้า ซึ่งพบว่าแต่ละเกณฑ์มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมาก และบางเกณฑ์ สามารถรวมเข้าไว้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้ จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1988 (พ.ศ. 2531) เกณฑ์การประเมิน คุณภาพบริการตามแนวคิดของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, et al., 1990 อ้างถึงใน อรวีภา นิตยนันทเวช, 2553, หน้า 21-22) เหลือเพียง 5 ประการ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมิน จึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ โดยการประเมิน จะเน้นใน 2 ส่วน คือ

1.1 เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการ เก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ

1.2 เน้นที่พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของพนักงาน โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- 1.2.1 บริษัทมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย
- 1.2.2 ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของบริษัทได้ง่าย
- 1.2.3 พนักงานของบริษัทมีความสุข เรียบริ้อย
- 1.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการของบริษัท

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- 2.1 บริษัทได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้
- 2.2 เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา
- 2.3 บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก
- 2.4 บริษัทได้ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้
- 2.5 บริษัทไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า การให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของบริษัทในการให้การบริการแก่ลูกค้า โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- 3.1 พนักงานได้แจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะได้รับบริการเมื่อใด
- 3.2 พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันท่วงที
- 3.3 พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า
- 3.4 พนักงานไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า

4. ความน่าเชื่อถือ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

- 4.1 ความสามารถของพนักงาน ซึ่งหมายถึง ความรู้ และทักษะในงานบริการของพนักงาน เพื่อนำความเชื่อถือ และความมั่นใจมาสู่ลูกค้า
- 4.2 มารยาทของพนักงานที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยพนักงานต้องสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลลูกค้ารวมถึงทรัพย์สินของลูกค้า
- 4.3 ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ พนักงานต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความปลอดภัย จากอันตราย ความเสี่ยง และความกังวล เมื่อมาใช้บริการ

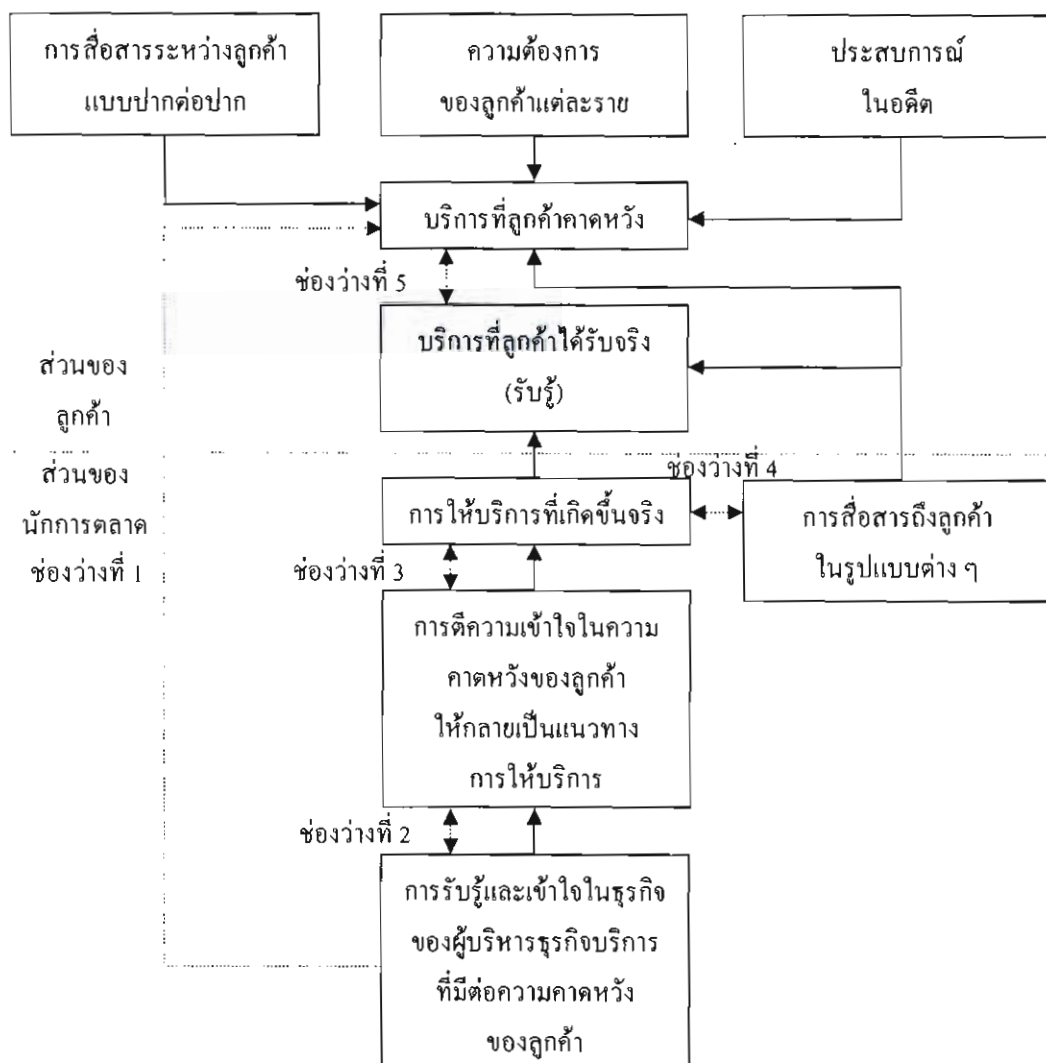
ซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ได้แก่

1. พนักงานให้บริการ โดยแสดงออกให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ
2. ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ
3. พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ
4. พนักงานมีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของลูกค้า

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

- 5.1 บริษัทให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล
- 5.2 บริษัทเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของลูกค้า
- 5.3 พนักงานของบริษัทให้ความเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล
- 5.4 บริษัทยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ
- 5.5 พนักงานเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ได้รับการนำเสนอ โดย พาราสุรามาน, เบอรรี่ และแซทแฮล์ม (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1985, p. 44 อ้างถึงใน อรวิกา นิตยน์นทวช, 2553) ในรูปแบบจำลองของคุณภาพการบริการ (Service Quality Model) ซึ่งได้ระบุถึงประเด็นต่าง ๆ ที่จะต้องให้ความสำคัญในการบริการแก่ลูกค้า เพื่อให้ได้คุณภาพดี ตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แบบจำลองคุณภาพบริการ (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1985, p. 44 อ้างถึงใน อรวีภา นิตยนันท์เวช, 2553)

จากภาพที่ 3 แสดงให้เห็นถึงช่องว่าง (Gaps) 5 ประการ ที่ทำให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จ ดังนี้

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังที่แท้จริงของผู้บริโภคกับความคาดหวังที่นึกเห็นภาพโดยผู้บริหาร (Gap between Consumer Expectation and Management Perceptions of those Expectation) ผู้บริหารอาจไม่ทราบถึงความคาดหวังที่แท้จริงของผู้บริโภคทำให้นึกภาพถึงความคาดหวังดังกล่าวแตกต่างไปจากความเป็นจริง เช่น ผู้บริหารอาจคิดว่าคนไข้ให้ความสำคัญกับอาหารที่ดี แต่ในความเป็นจริงแล้วคนไข้ต้องการดูแลเอาใจใส่ที่ดีจากพยาบาล

2. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังที่นึกเห็นภาพ โดยผู้บริหารกับมาตรฐานของคุณภาพการบริการ (Gap between Management Perceptions and Service Quality Specifications) แม้ว่าผู้บริหารจะทราบถึงความคาดหวังที่จริงของผู้บริโภค แต่อาจไม่ได้กำหนดมาตรฐานที่เหมาะสม เช่น มีนโยบายว่าจะต้องให้บริการที่รวดเร็วแก่ลูกค้า แต่ไม่ได้ระบุออกมาเป็นเกณฑ์ที่เหมาะสมซึ่งวัดได้ในเชิงปริมาณ

3. ช่องว่างระหว่างมาตรฐานของคุณภาพบริการกับการบริการที่เกิดขึ้นจริง (Gap between Service Quality and Service Delivery) ช่องว่างที่เกิดขึ้นในกรณีที่พนักงานได้รับการอบรมน้อย มีความสามารถต่ำ หรือไม่เต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้

4. ช่องว่างระหว่างการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริโภคได้รับจากภายนอก (Gap between Actual Service Quality and External Communication about the Service) ตัวอย่างเช่น ผู้บริโภคเห็นภาพโฆษณาว่า โรงพยาบาลมีห้องสวยหรู แต่เมื่อพบเห็นด้วยสายตาตัวเอง ก็พบว่า ห้องเล็กคู่อึดอัดและเก่า

5. ช่องว่างระหว่างการให้บริการที่ผู้บริโภคนึกเห็นภาพกับการบริการที่คาดหวัง (Gap between Perceived Service and Expected Service) ผู้บริโภคเปรียบเทียบระหว่างผลปฏิบัติที่ตนเห็นภาพได้ระดับการบริการที่คาดหวังไว้ และจะประเมินค่าออกมาเป็นคุณภาพของการบริการ

แนวทางในการลดช่องว่างการบริการ การเกิดช่องว่างของการบริการด้วยสาเหตุต่าง ๆ ที่ได้กล่าว ไปข้างต้นนั้น ส่งผลให้บริการที่ธุรกิจต้องการส่งมอบให้แก่ลูกค้าด้วยคุณภาพหรือไม่ เป็นไปตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ โดยมีแนวทางที่ธุรกิจสามารถลดช่องว่างในการให้บริการ เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังและบริการที่ลูกค้าได้รับจริง โดยการปิดช่องว่าง หรือต้องลดให้มีช่องว่างแคบที่สุด เท่าที่จะเป็นไปได้ ดังนี้ (วิระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2548, หน้า 280-282)

การปิดช่องว่างที่ 1 ศึกษาและทำความเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้า ดังนี้

1. วิจัยตลาดเพื่อศึกษาความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า
2. สนับสนุนให้ผู้บริหารระดับสูงในธุรกิจบริการ ได้พบปะกับลูกค้าเพื่อจะได้เข้าใจในความคาดหวังของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น
3. ลดช่องว่างในการสื่อสารระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับพนักงานที่ให้บริการลูกค้า เนื่องจากพนักงานเหล่านี้เป็นผู้ที่น่าจะเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้าได้ดีที่สุดในองค์กร
4. เปลี่ยนจากความรู้อันและความเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้าเป็นมาตรการในการให้บริการจริง

การปิดช่องว่างที่ 2 กำหนดมาตรฐานการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า
ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ โดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเป็นสำคัญ
 2. ผู้บริหารระดับกลางต้องใส่ใจในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่ได้กำหนดขึ้น
 3. อบรมผู้บริหารระดับต้นหรือหัวหน้างาน ให้สามารถนำพาพนักงานให้บริการไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพได้
 4. พยายามทำให้การบริการเป็นมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ โดยการแทนที่พนักงาน ให้บริการด้วยเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่ทันสมัย
 5. กำหนดเป้าหมายการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ชัดเจน ทำทายเป็นไปได้ และสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า
 6. ต้องแน่ใจว่าพนักงานทุกคนเข้าใจและยอมรับในเป้าหมายการให้บริการอย่างมีคุณภาพ
 7. มีการวัดผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ
 8. ให้รางวัลแก่ผู้บริการ และพนักงานที่สามารถบรรลุเป้าหมายการให้บริการอย่างมีคุณภาพ
- การปิดช่องว่างที่ 3 ให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น ดังนี้
1. ทำให้พนักงานเกิดความกระฉับกระเฉงในบทบาทและหน้าที่ในการให้บริการตามมาตรฐาน
 2. ต้องแน่ใจว่าพนักงานทุกคนเข้าใจ ในวิธีการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าในการให้บริการ
 3. วางคนให้เหมาะสมกับงาน โดยดูจากความสามารถและทักษะของพนักงานแต่ละคน
 4. อบรมพนักงานให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐาน
 5. พัฒนาโปรแกรมการรับสมัครพนักงานเพื่อดึงดูดคนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงาน
 6. อบรมให้พนักงานเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าและปัญหาของลูกค้า
 7. อบรมให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที
 8. กำจัดความสับสนในบทบาทที่เกิดขึ้นในหมู่พนักงานให้บริการ โดยเปิดโอกาสให้พนักงาน เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วย
 9. วัดผลการปฏิบัติงานให้บริการเป็นระยะ ๆ
 10. พัฒนาระบบการให้รางวัล เพื่อกระตุ้นให้พนักงานให้บริการตามมาตรฐาน
 11. ให้อำนาจแก่หัวหน้างาน และพนักงานให้บริการในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า (แต่ต้องอยู่ในขอบเขตของมาตรฐานการให้บริการที่ได้กำหนดขึ้น)

12. ต้องแน่ใจว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในธุรกิจได้ให้การสนับสนุนพนักงานให้บริการ เพื่อพนักงานให้บริการจะสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณค่าสู่ลูกค้าได้

13. สร้าง “ทีมเวิร์ก” เพื่อให้พนักงานทุกคนจะได้ให้บริการด้วยความสามัคคี

14. ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองเมื่อต้องเข้ามา มีส่วนร่วมในการผลิตบริการ

การปิดช่องว่างที่ 4 ต้องให้บริการได้ตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า ดังนี้

1. แผนกโฆษณาและฝ่ายปฏิบัติการต้องพุดจกกันอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากแผนกโฆษณาจะเป็นผู้ให้คำมั่นสัญญากับผู้บริโภค แต่ในทางกลับกัน ฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้ที่จะปฏิบัติตามสัญญาที่แผนกโฆษณาได้ให้ไว้

2. การโฆษณาต้องสะท้อนให้ลูกค้าเห็นถึงการปฏิบัติงานจริงของพนักงานให้บริการ

3. ผู้ให้บริการ (ฝ่ายปฏิบัติการ) ควรที่จะได้เห็นชั้นงาน โฆษณาต่าง ๆ ก่อนที่จะออกไปสู่สายตาลูกค้า

4. ในกรณีที่ธุรกิจบริการมีหลายสาขา ต้องแน่ใจว่าแต่ละสาขาสสามารถให้บริการได้อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5. จัดการกับความคาดหวังของลูกค้า โดยให้ลูกค้าเห็นว่าความคาดหวังใดเป็นไปได้ และความคาดหวังใดที่เป็นไปไม่ได้ พร้อมกับให้เหตุผลประกอบ

6. หาสาเหตุและอธิบายถึงปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ แต่อาจส่งผลให้การบริการเกิดความบกพร่องและไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น

7. สิ่งสำคัญที่สุดคือการ โฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการขายโดยพนักงานต้องไม่เป็นการคุยโม้โอ้อวดที่เกินจริง

เมื่อธุรกิจบริการสามารถปิดช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4 ได้ ช่องว่างที่ 5 หรือความแตกต่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังกับบริการที่ลูกค้าได้รับจริงไม่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นบริการที่มีคุณภาพในสายตาของลูกค้า

นอกจากนั้น พาราสุรามาน, เบอรรี่ และแซทแฮล์ม (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1990, pp. 42-43 อ้างถึงใน อรวิภา นิตยันทนทเวช, 2553) ยังพบว่า ความคาดหวังในบริการของลูกค้าแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desired Service Level) เป็นบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ ซึ่งลูกค้าเชื่อว่าผู้ให้บริการสามารถทำได้ ปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้ระดับบริการนี้สูงขึ้นกว่าเดิม

2. ระดับบริการที่พอเพียง (Adequate Service Level) เป็นบริการที่เสนอแก่ลูกค้าและลูกค้ายอมรับได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกระประเมินของลูกค้าว่าบริการเป็นอย่างไรปัจจัยที่ทำให้บริการ

ระดับนี้สูงขึ้น คือ การที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลาย ๆ ทาง เมื่อแบ่งแยกบริการที่พึงประสงค์ ออกจากระดับบริการที่พอเพียงจะได้ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ในกรณีที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลาย ๆ ทาง ขอบเขตที่ยอมรับได้จะแคบลง ในขณะที่เดียวกันถ้าลูกค้ารู้สึกว่ามีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ ขอบเขตที่ยอมรับได้ ก็จะแคบลง ดังนั้น ปัจจัยประสบการณ์ของลูกค้า การมีส่วนร่วมในความคาดหวัง จำนวนทางเลือก ในการรับบริการ และสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือสถานการณ์ใหม่ ๆ จะส่งผลกระทบต่อขอบเขตที่จะ แบ่งแยกระดับของการบริการที่ลูกค้าต้องการและระดับบริการที่พอเพียงของลูกค้า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

พจนานุกรมด้านจิตวิทยา (ม.ป.ป. อ้างถึงใน คณะกรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) ไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

สมิธ (Smith, 1966, p. 115 อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต, 2541) ความพึงพอใจ คือ ทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจ มีผลเกี่ยวเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

วูม (Vroom, 1967, p. 90 อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต, 2541) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สามารถ interchangeable ได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบและแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

เชลเลย์ (Shelly, 1975 อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต, 2541) ที่ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนั้นมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ส่วนความ

รู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบ ความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจ คือ การศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้า แบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจ จะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ออสแคมป์ (Oskamps, 1987 อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต, 2541, หน้า 57-58) ความพึงพอใจ มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนา ทฤษฎี ว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญ คือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need Theories) และ ตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value Theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัย หลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ตัวลักษณะงาน
2. เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
4. ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

กิตติยา ปรีดีคิลิก (2542 อ้างถึงใน คณะกรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจ ในด้านต่าง ๆ ของงาน และการตอบสนองความต้องการได้

หลุยส์ จาปาเทศ (2533, หน้า 35 อ้างถึงใน คณะกรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดง ออกมา ก็จะมีมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ชวิณี เศษจินดา (2530, หน้า 45 อ้างถึงใน คณะกรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือ บรรลุจุดมุ่งหมาย

โชคชัย ชยธวัช (2547, หน้า 143-144) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 45) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกจากการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัสดุ อุปกรณ์อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไป มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535, หน้า 24-37 อ้างถึงใน คณะกรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการได้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปได้ตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการ ก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตาม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535, หน้า 38-40 อ้างถึงใน คณะกรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการ ไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความสำเร็จที่มียังจะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ายักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับกรออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ความถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการ รับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้า หรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของ การศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่ง ความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกัน ไม่ออก ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรือ อารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ
2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) สมอของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัย ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบ ทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นการที่จะกระทำหรือพร้อม ที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการ ดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การ ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดง ความคิดเห็นของผู้บริหารและผูปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอก และภายในองค์การ ในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของ การบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริกากรนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกับกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นที่ไปในรูปแบบเดียวกัน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

วารสารณัฐ รัชตะวรรณ (2539, หน้า 16-18 อ้างถึงใน สมชาย คิดประดับ, 2553, หน้า 26) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจในการบริการไว้ 2 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การจะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้เนื้อเชื่อใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกได้ว่า ความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นประการแรก ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน และผู้ชายจะมีความต้องการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าหญิง ความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูง แต่ข้งน้อยกว่าโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้ก็มีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา เป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจต่องานได้

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

1.7 ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำ การให้สังคมยอมรับ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ ทักษะการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

1.9 ค่าชมเชยยกย่อง พுகจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความนึกคิด ทักษะของผู้ที่รับจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงาน มีผลต่อความคิด ทักษะในการรับบริการอย่างมา

2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติ หลักฐานเอกสารที่ต้องการ ใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผลการบริการอย่างไร เมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการ มีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมาก ก็จะมีเหตุผล เข้าใจ ในขั้นการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้ กฎ ระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ เสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน การพุดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วย แนะนำชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี ของผู้รับบริการนั้น ๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการ ว่าดำเนินการไปได้ ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามก็มีความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้น ผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจ เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non Reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

เทคนิคการสัมภาษณ์ (Interviewing Techniques)

ความหมายของการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ คือ การสนทนาซักถามอย่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้ได้ข้อมูลเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ต้องการ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์จะช่วยอธิบายสิ่งที่พบเห็นหรือสังเกตได้ แต่ยังไม่เข้าใจ ให้เข้าใจแจ่มแจ้งยิ่งขึ้น การสัมภาษณ์จำเป็นต้องมีโครงสร้างของคำถาม และสามารถควบคุมทิศทางโครงสร้างของเนื้อหาให้เป็นเรื่องที่ต้องการทราบหรือปัญหาในการวิจัย ศึกษาชุมชน จุดสนใจของการสัมภาษณ์คือการหาข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบหรือระบบความหมายที่เหตุการณ์หรือปรากฏการณ์สังคมหนึ่ง ๆ มีอยู่ เป็นเรื่องเกี่ยวกับบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับระบบวัฒนธรรมโดยตรง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (บุญมา ชัยเสถียรทรัพย์, 2543)

วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์

ในการดำเนินการสัมภาษณ์นั้นจะมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อที่จะ

1. หาข้อมูล (Collecting Information) วัตถุประสงค์พื้นฐานประการแรก คือ การมุ่งค้นหาข้อมูลในด้านต่าง ๆ ที่ต้องการจากอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อใช้ประโยชน์ในแง่ของการดำเนินการหรือการตัดสินใจในขั้นตอนต่อไป
2. ให้ข้อมูล (Giving Information) ในอีกด้านหนึ่งของการสัมภาษณ์ ก็จะเป็นการให้ข้อมูลที่สำคัญในด้านต่าง ๆ กับอีกฝ่ายหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างละเอียดเพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาดำเนินการ หรือการตัดสินใจ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการสัมภาษณ์จึงมีโอกาสเป็นทั้งผู้หาข้อมูลและเป็นผู้ให้ข้อมูลด้วยในขณะเดียวกัน

3. เพื่อทำความรู้จักซึ่งกันและกัน ในขั้นตอนของการสัมภาษณ์นั้นจะทำให้ผู้ที่ทำการสัมภาษณ์และผู้ที่จะรับการสัมภาษณ์ได้มีโอกาสทำความรู้จักกันในทางบุคคลและติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อกันและกัน

4. เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดี ในขั้นตอนการสัมภาษณ์นั้น ทั้งสองฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้สัมภาษณ์หรือผู้รับการสัมภาษณ์มีโอกาสที่ดีที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อกันและกัน อาจนำไปสู่ข้อตกลง หรือการมีกิจกรรมร่วมกันในอนาคต

ลักษณะของการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์จะเกิดขึ้นเมื่อมีการกระทำหรือความสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ ทำให้ทราบลักษณะทั่วไปของบุคลิกภาพ ทักษะ ค่านิยม และอื่น ๆ จากการแสดงอารมณ์หรือพฤติกรรมออกมาระหว่างการสัมภาษณ์ ลักษณะของการสัมภาษณ์ที่ดีควรต้องคำนึงในเรื่องต่อไปนี้

1. ผู้สัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์อาจจะเป็นผู้ศึกษาและหรือบุคคลอื่นที่ผู้ศึกษาได้คัดเลือกเป็นผู้สัมภาษณ์ ซึ่งจำเป็นต้องมีการได้รับการฝึกฝนวิธีการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ของเรื่องที่จะทำการศึกษาย่างละเอียด เพื่อให้สามารถจะซักถาม ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบตามวัตถุประสงค์ได้ถูกต้อง บางครั้งผู้สัมภาษณ์มีตำแหน่งหรือบุคลิกภาพส่วนตัวที่ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลผิด ๆ เช่น ผู้สัมภาษณ์เป็นพนักงานสำรวจภาษีจากกระทรวงการคลัง ผู้ให้สัมภาษณ์ที่คอยการศึกษาอาจจะให้ข้อมูลที่บิดเบือนความจริงได้เพราะเข้าใจว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่สัมภาษณ์จะนำไปเก็บภาษี

2. ผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นบุคคลที่สำคัญในการให้ข้อมูลที่แท้จริง ปึงจับทางสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมและประเพณีของผู้ให้สัมภาษณ์ย่อมมีผลต่อการตอบคำถามตลอดจนระบบความเชื่อ ค่านิยมของผู้ให้สัมภาษณ์ อาจจะทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถที่จะแสดงออกในการตอบคำถาม หรือไม่กล้าที่จะตอบคำถาม เช่น หากการศึกษาเรื่องการวางแผนครอบครัว ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นสตรีอาจจะอายไม่กล้าตอบ ซึ่งเป็นไปตามวัฒนธรรมของชุมชน

ประเภทของการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์มีประเภทและลักษณะแตกต่างกันตามจุดมุ่งหมาย ธรรมชาติและขอบเขตของการสัมภาษณ์ ซึ่งอาจแบ่งการสัมภาษณ์ที่สำคัญ ๆ เป็นประเภทต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล (Individual Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่นิยมใช้กันมากที่สุด โดยสัมภาษณ์ทีละคน ซักถามกันจนเป็นที่พอใจ แล้วจึงสัมภาษณ์คนอื่นต่อไป การสัมภาษณ์แบบนี้ผู้สัมภาษณ์กับผู้ให้สัมภาษณ์จะมีความเป็นอิสระและเป็นส่วนตัวมาก

2. การสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม (Group Interview) เป็นการสัมภาษณ์พร้อมกันในเวลาเดียวกัน ครั้งละหลาย ๆ คน อาจเป็นกลุ่มใหญ่หรือกลุ่มเล็กก็ได้ ทุกคนตอบคำถามเดียวกันหมด ฉะนั้นคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์บางคน จึงอาจถูกชักนำจากคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์คนอื่นได้

3. การสัมภาษณ์แบบใช้ผู้สัมภาษณ์คนเดียวกับผู้สัมภาษณ์หลายคน (Single and Panel Interview)

การสัมภาษณ์จะให้ผลดีควรใช้ผู้สัมภาษณ์คนเดียว สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน เพราะไม่เกิดความแตกต่างกันระหว่างผู้สัมภาษณ์ การใช้ผู้สัมภาษณ์เพียงคนเดียวมักจะเสียเวลานาน อาจมีเหตุการณ์บางอย่าง ทำให้ข้อมูลเปลี่ยนแปลงได้ ฉะนั้นในทางปฏิบัติจึงนิยมใช้การสัมภาษณ์แบบมีผู้สัมภาษณ์หลายคนช่วยกันสัมภาษณ์ จะทำให้รวบรวมข้อมูลได้เร็วขึ้น แต่จะต้องมีการคัดเลือกผู้สัมภาษณ์และฝึกอบรมเพื่อทำความเข้าใจและตกลงหลักเกณฑ์ร่วมกันก่อน ส่วนการสัมภาษณ์แบบผู้สัมภาษณ์หลายคนอีกลักษณะหนึ่งเป็นแบบ Panel นั้น เป็นการใช้ผู้สัมภาษณ์ที่เป็นผู้มีความรู้ทางด้านต่าง ๆ กัน สัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์หรือตัวอย่างคนเดียวพร้อมกัน ซึ่งจะทำได้ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับแบบไม่มีโครงสร้าง (Structured & Unstructured Interview)

4.1 การสัมภาษณ์แบบที่มีโครงสร้างหรือแบบมาตรฐาน (Standardized Interview) เป็นแบบที่มีการเตรียมการ มีแผนการสัมภาษณ์และการบริหารการสัมภาษณ์จัดเตรียมไว้ล่วงหน้าแน่นอนเป็นการล่วงหน้า การสัมภาษณ์เป็นมาตรฐานและเป็นทางการมาก ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนจะตอบคำถามเดียวกัน และถามคำถามก่อนหลังเรียงตามลำดับเหมือนกัน

4.2 การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง หรือแบบมาตรฐานน้อย (Less Standardized Interview) นั้น การสัมภาษณ์จะยืดหยุ่น เปิดกว้างไม่เป็นทางการมากนัก จะถามอะไรก่อนหลังก็ได้ รวมทั้งไม่จำเป็นต้องถามคำถามเหมือนกันทุกคนก็ได้ ผู้สัมภาษณ์มีอิสระในการถามและสามารถปรับเปลี่ยนการซักถามให้เหมาะสมกับผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนได้

5. การสัมภาษณ์แบบกำหนดคำตอบล่วงหน้ากับไม่กำหนดคำตอบล่วงหน้า (Directive and Non-Directive Interview)

5.1 การสัมภาษณ์แบบกำหนดคำตอบไว้ให้สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์เลือกตอบ เช่น ใช่ ไม่ใช่ เคย ไม่เคย หรือแบบที่มีคำตอบให้เลือก เป็นต้น

5.2 การสัมภาษณ์แบบไม่กำหนดคำตอบล่วงหน้า แบบนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบได้ตามความพอใจอย่างอิสระ จะตอบอย่างไรก็ได้ ผู้สัมภาษณ์จะปล่อยให้ผู้ให้สัมภาษณ์พูดและแสดงพฤติกรรมอย่างเสรี

6. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview) แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

6.1 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (Individual Depth Interview) เป็นการซักถามพูดคุยกันระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นการถามเจาะลึกถึงคำตอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน การถามนอกจากจะให้อธิบายแล้ว จะต้องถามถึงเหตุผลด้วย การสัมภาษณ์แบบนี้ จะใช้ได้กับการศึกษาวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล เจตคติ ความต้องการ ความเชื่อ ค่านิยม บุคลิกภาพในลักษณะต่าง ๆ

6.2 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นการสัมภาษณ์และสนทนาแบบเจาะประเด็นด้วยการเชิญผู้ร่วมสนทนา มารวมเป็นกลุ่ม กลุ่มละประมาณ 5-7 คน แล้วเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสนทนาแลกเปลี่ยนทัศนคติกันอย่างกว้างขวางในประเด็นต่าง ๆ ที่เราต้องการแล้วพยายามหาข้อสรุป การสนทนากลุ่มนี้เหมาะกับการวิจัยที่ต้องการหารูปแบบ โครงสร้าง แนวคิดใหม่ ๆ รวมทั้งค้นหาตัวกำหนดพฤติกรรมและบุคลิกภาพของมนุษย์

หลักการสัมภาษณ์

หลักการสัมภาษณ์ที่ดีควรมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การแนะนำตัว (Introduction) ผู้สัมภาษณ์จะต้องแนะนำตัวเองเสียก่อนเพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ทราบและคุ้นเคย อย่างไรก็ตามผู้สัมภาษณ์จะต้องสังเกตสิ่งแวดล้อมของผู้ให้สัมภาษณ์ว่ามีความพร้อมที่จะให้สัมภาษณ์หรือไม่ เช่น ผู้ให้สัมภาษณ์กำลังทำอาหารเช้า ไม่ควรที่จะทำการสัมภาษณ์ จึงต้องพิจารณาความเหมาะสมของระยะเวลาและสถานที่

2. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (Good Relationship) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ผู้สัมภาษณ์จะต้องสร้างความคุ้นเคย มีมนุษย์สัมพันธ์อันดีต่อผู้ให้สัมภาษณ์ จึงเป็นเทคนิคเฉพาะของผู้สัมภาษณ์ แต่ละคนจะมีความสามารถที่สร้างความเป็นกันเองอย่างไรเพื่อให้ผู้สัมภาษณ์มีความพร้อมและพอใจในการตอบคำถามจากการสัมภาษณ์ เทคนิคนี้จึงเป็นศิลปะที่ผู้สัมภาษณ์จะต้องได้รับการฝึกฝน เช่น ถ้าหากผู้ให้สัมภาษณ์กำลังทำอาหารเช้ากำลังจะเสร็จ ผู้สัมภาษณ์ควรที่จะหาโอกาสช่วยเหลืองานเล็ก ๆ น้อย ๆ เพื่อสร้างความคุ้นเคยและเป็นกันเองให้เกิดขึ้น

3. การเข้าใจวัตถุประสงค์ (Objectives) ผู้สัมภาษณ์จะต้องมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ของคำถามที่กำหนดขึ้นเพื่อที่จะทำให้เกิดความเข้าใจในการซักถามประกอบการสัมภาษณ์ รวมทั้งผู้สัมภาษณ์ควรที่จะบอกวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์แก่ผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้นอาจจะบอกวัตถุประสงค์ในช่วงแรกของการแนะนำตัว

4. การจดบันทึก (Take Note) ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมการจดบันทึกในขณะที่ทำการสัมภาษณ์ การจดบันทึกเพื่อให้คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ถูกบันทึกหรือลงในแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างที่กำหนดขึ้น เป็นการจดบันทึกเพื่อให้คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ถูกบันทึกลง

อย่างเรียบร้อย ขั้นตอนนี้ผู้สัมภาษณ์จะต้องมีความตั้งใจในการฟังการสัมภาษณ์เพื่อจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

5. การสัมภาษณ์ (Interview) ผู้สัมภาษณ์จะต้องมีการเตรียมการล่วงหน้าในการสัมภาษณ์ จะต้องได้รับการฝึกฝนเทคนิคและวิธีการสัมภาษณ์ในระหว่างการสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

5.1 การสังเกตการณ์ (Observing) ผู้สัมภาษณ์จะต้องสังเกตกิริยาท่าทางของผู้ให้สัมภาษณ์ รวมทั้งสิ่งแวดล้อม บรรยากาศต่าง ๆ และความเบื่อก่อนหน้าหรือความสนใจที่ให้ผู้สัมภาษณ์มีความสนใจในเรื่องที่จะสนทนาซักถาม

5.2 การฟัง (Listening) ผู้สัมภาษณ์ที่ดีควรจะต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ขอมรับฟังคำสนทนาบอกเล่าจากผู้ให้สัมภาษณ์แม้ว่าจะเป็นเรื่องราวที่ยาวหรือบางครั้งเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับเรื่องที่ซักถามก็ตาม

5.3 การซักถาม (Questioning) ผู้สัมภาษณ์ควรที่จะต้องรู้จักการใช้คำถามซักถาม โดยถามคำถามง่าย ๆ ที่ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์เกิดความเข้าใจ

5.4 การถามซ้ำ (Probing) ผู้สัมภาษณ์ควรที่จะต้องถามซ้ำเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ได้คำตอบที่ถูกต้องตรงประเด็นมากขึ้น โดยทั่วไปการถามซ้ำมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะให้ผู้ให้สัมภาษณ์ให้คำตอบที่สมบูรณ์ (Completion Probe) ชัดเจน (Clarity Probe) มีรายละเอียดต่อเนื่อง (Channel Probe) เพื่อการพิสูจน์สมมติฐาน (Hypothetical Probe) และการได้รับปฏิกิริยาตอบ (Reaction Probe)

5.5 การกล่าวขอบคุณ (Thanks) เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ควรจะกล่าวขอบคุณแก่ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นการอำลา และขอบคุณที่ได้เสียสละเวลาในการสัมภาษณ์ เป็นการแสดงออกถึงมารยาทที่ดี การสัมภาษณ์ที่ดีในแต่ละครั้งไม่ควรเกิน 1 ชั่วโมง การสัมภาษณ์ที่เหมาะสมควรอยู่ในระหว่าง 30-45 นาที

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

เพศ

เพศ คือ เพศของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ตัวแปรเพศ เป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ให้เพศหญิงและเพศชาย มีบทบาทหน้าที่ที่ที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกัน ความแตกต่างทางสรีระได้นำไปสู่ความเชื่อที่ว่าผู้หญิงและผู้ชายมีความแตกต่างกันในทางอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องสติปัญญา ความสามารถ ความถนัด จิตใจ และอารมณ์ ความเชื่อเช่นนี้ได้มีมาเป็นเวลานาน ความแตกต่างดังกล่าวมักถูกมองว่าเป็นความแตกต่างที่มีมา “ตามธรรมชาติ” ซึ่งหมายความว่า ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

สอดคล้องกับแนวคิดของ กมล ภูประเสริฐ (2545, หน้า 45) กล่าวว่า โดยธรรมชาติแล้วเพศหญิงและเพศชายมีลักษณะแตกต่างกัน ไม่เพียงแต่รูปร่างเท่านั้น นิสัยใจคอ ความคิดเห็น ความพึงพอใจ การควบคุมอารมณ์และอื่น ๆ ก็มีส่วนแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ กันยา สุวรรณแสง (2542, หน้า 22) ได้กล่าวว่า เพศทำให้เกิดความแตกต่างของบุคลิกภาพ ธรรมชาติ และสังคม กำหนดให้หญิงและชายมีลักษณะที่แตกต่างกัน

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า บุคคลที่มีเพศต่างกัน ย่อมมีความคิดเห็นต่อปัญหาและระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้น นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีเพศต่างกัน จึงมีทัศนะเกี่ยวกับปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา แบ่งเป็น ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา การศึกษาหรือความรู้ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริโภค บุคคลที่ได้รับการศึกษาในระดับที่แตกต่างกัน ในช่วงระยะเวลาที่ต่างกัน ระดับการศึกษาที่ต่างกัน หรือสาขาวิชาที่ต่างกัน ย่อมมีความรู้สึกรู้จักคิด ค่านิยม อุดมการณ์ รสนิยม และความต้องการแตกต่างกันไป บุคคลที่มีการศึกษาสูงหรือมีความรู้ดี จะเป็นผู้ที่ได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวาง มีความเข้าใจสารได้ดี การศึกษาหรือระดับความรู้ของผู้บริโภคยังมีความสำคัญในฐานะที่เป็นปัจจัยก่อให้เกิดความคิดร่วมกันได้ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ระดับการศึกษาของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542, หน้า 96-101) พบว่า ระดับการศึกษาที่ไม่ได้รับการศึกษาและผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านอสังหาริมทรัพย์ของผู้ให้บริการ และข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ในบริการแผนกผู้ป่วยนอก เมื่อแยกตามห้องบริการที่ห้องตรวจโรค ระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานบริการ ด้านอสังหาริมทรัพย์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการ อาจเนื่องจากผู้ที่ไม่ได้รับการศึกษามีความต้องการความเป็นกันเอง การให้เกียรติ การให้คำแนะนำ ปรีกษาจากบุคลากรทางการแพทย์สูงกว่าที่ได้รับ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในบริการที่บริการดูญาติมิตรและการให้เกียรติของบุคลากรในโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชาวไทยและกำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจรายข้อทุกข้อ อยู่ในระดับมาก ในขณะที่มีความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความคาดหวังรายข้อทุกข้อ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

จะเห็นได้ว่าวุฒิการศึกษาส่งผลต่อการบริการ เพราะผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความรู้สึกนึกคิด และความต้องการในการบริการที่แตกต่างกัน ระดับความรู้ที่ต่างกัน ย่อมส่งผลต่อการบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นวุฒิการศึกษาที่ต่างกันจึงมีความคิดเห็นต่อปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

กลุ่มสาขาวิชา

กลุ่มสาขาวิชา หมายถึง สาขาวิชาที่แบ่งตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยสภาวิชาการ (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2554 ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มสาขาวิชาใหญ่ได้ 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปัจจุบันการจัดการศึกษามีความเป็นสหวิทยามากขึ้น กลุ่มสาขาวิชาแต่ละกลุ่มเป็นการรวมคณะที่มีลักษณะวิชาคล้าย ๆ กัน มาอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ซึ่งแต่ละกลุ่มสาขาวิชาที่ประกอบไปด้วยนิสิตที่มีความสนใจในสาขาวิชาที่แตกต่างกัน เพลโต (Plato, n.d. อ้างถึงใน จิราภา เต็งไครรัตน์, 2547) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความแตกต่างกัน ไม่มีบุคคลสองคนที่เหมือนกันไปทุกอย่าง นิสิตที่เรียนอยู่ในกลุ่มสาขาวิชาต่างกัน จึงอาจมีความคิดเห็นต่อปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาที่แตกต่างกันตามความแตกต่างระหว่างบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหมาย ราชานาวี (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของศูนย์วิชาการกลุ่มโรงเรียนของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ครูโดยส่วนรวมและจำแนกตามสถานที่ทำงาน ความถี่ของการมาใช้บริการ และกลุ่มวิชาที่สอน ครูมีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์วิชาการกลุ่มโรงเรียน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคลากรประจำศูนย์วิชาการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการจัดเก็บวัสดุ-อุปกรณ์ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการสื่อของศูนย์วิชาการ ครูที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานต่างกัน มาใช้บริการความถี่ต่างกัน และสอนกลุ่มวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์วิชาการ โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ครูในโรงเรียนที่ตั้งศูนย์วิชาการมีความพึงพอใจในด้านการบริหารงานในศูนย์วิชาการมากกว่าครูในโรงเรียนนอกที่ตั้งศูนย์วิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพ ความถี่ของการใช้บริการ และประเภทกลุ่มวิชาที่สอน แนวทางในการบริการของศูนย์วิชาการกลุ่มโรงเรียน

สรุปได้ว่า กลุ่มสาขาวิชาเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดคุณภาพการบริการ เนื่องจากนิสิตที่ศึกษาอยู่ในกลุ่มสาขาวิชาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติ ความรู้สึก และมองเห็นสภาพปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาที่แตกต่างกัน เนื่องจากความแตกต่างระหว่างบุคคล จึงส่งผลให้นิสิตที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการบริการต่างกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษา หลักการ ทฤษฎี มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงงานวิจัยในประเทศไว้ดังนี้

ดวงแก้ว ไทรนนท์ (2530 อ้างถึงใน อากาศ ผดุงสัตยวงศ์, 2544, หน้า 45) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระบบทะเบียน สำหรับมหาวิทยาลัยปิดด้วยคอมพิวเตอร์ที่ใช้เครื่องอ่านเครื่องหมายด้วยแสง โดยใช้วิธีระบบการลงทะเบียนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า การใช้ระบบนี้เป็นการกระจายงานที่สม่ำเสมอ ลดค่าใช้จ่ายและเป็นการอำนวยความสะดวกแก่นิสิต ทำให้การจัดการวางแผนการเรียนของนิสิตสมประสงค์ได้มากขึ้น และเป็นการลดภาระงานการเพิ่มรายวิชาของนิสิต

เพทาย คุ้มคำมี (2546) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเอง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันที่ ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเอง ในภาพรวม 5 ด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในด้านความเท่าเทียมกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาด้านความรวดเร็ว ตรงเวลา ด้านความก้าวหน้าทันสมัยของการบริการ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านความเพียงพอในการให้บริการสำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถานีบริการน้ำมันที่ ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเอง พบว่า ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถานีบริการน้ำมันที่ ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเอง

ชุตติภัก บุญปาน (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ พบว่า 1) นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ โดยรวมว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง 2) นักศึกษาชายและนักศึกษานักศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 3) นักศึกษาภาคปกติที่ศึกษาในชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีความคิดเห็นต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความคิดเห็นแตกต่างกับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในด้านการบริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) นักศึกษาภาคปกติและนักศึกษาโครงการการศึกษาเพื่อพัฒนานุเคราะห์ในท้องถิ่น มีความคิดเห็นต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 5) นักศึกษา

ที่ศึกษาในคณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีความคิดเห็นต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนรินทร์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความคิดเห็นแตกต่างกับนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ในด้านการบริการสารนิเทศ ด้านการบริการ ถ่ายเอกสาร และด้านการบริการคอมพิวเตอร์เพื่อสารนิเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความคิดเห็นแตกต่างกับนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมในด้านการบริการสื่อ วัสดุทัศนวัสดุ ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต และด้านบริการคอมพิวเตอร์เพื่อสารนิเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความคิดเห็นแตกต่างกับนักศึกษาคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมในด้านการบริการอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

สิริกัญญา พัฒนภูทอง (2546) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ ความพึงพอใจต่อลักษณะองค์ประกอบ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความพึงพอใจ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับพึงพอใจ และบริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การศึกษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ พบว่า เพศ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พบว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจรวม ได้แก่ องค์ประกอบด้านความพึงพอใจของทรัพยากร และองค์ประกอบด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อรอนงค์ เกาทอง (2547) ได้ทำการศึกษาคุณภาพของการบริการของบุคลากรสำนักงานเลขานุการ คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและทุกรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ สถานที่ และบรรยากาศที่มีไว้ในการให้บริการของสำนักงาน สะดวก และเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้บริการกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ พบว่า ความพอใจในการบริการ ขั้นตอนและวิธีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยหรือให้ข้อเสนอแนะที่ท่านต้องการได้รวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ความพอใจต่อการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานสำนักงานเลขานุการคณะ และความพอใจกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารทั่วถึง จดหมายของคณะศิลปกรรมศาสตร์ ทำให้ได้รับทราบเรื่องราวของคณะอยู่เป็นประจำ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน พบว่า ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน การติดตามงาน และให้บริการจนครบกระบวนการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน และกริยามารยาทเจ้าหน้าที่สำนักงาน ในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุธินี แทนทรายทอง (2548) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถจัดลำดับความพอใจในการให้บริการสูงสุดไปหาน้อยสุด ด้านข้อมูลทางด้านบริการ ด้านการให้คำปรึกษา และแนะนำด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการทั้งที่เป็นบุคลากร และนิสิต ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์กับบุคคลจากภายนอก คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะ ไม่แตกต่างกัน คือ มีความพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้บริการ ในขณะที่ผู้ใช้บริการที่มีปัญหาในการใช้บริการ คือ ปัญหาด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

ชั้นยาภัทร์ ขำศิริ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพ การขึ้นทะเบียนบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2551 สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความประสงค์ให้สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียนบัณฑิตให้มากขึ้น และมีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านเครือข่ายสื่อสารซึ่งเชื่อมโยงกันระหว่าง คอมพิวเตอร์ทั้งหมด การขอความร่วมมือจากงานบริการการศึกษาและระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

งานวิจัยต่างประเทศ

ฟิตซ์เจอร์อัลด์ และคูแรนท์ (Fitzgerald & Durant, 1980) ได้ศึกษาเรื่อง “Citizen Evaluations and Urban Management: Service Delivery in a Era of Postast” โดยได้ทำการวิจัยศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อ บริการที่ได้รับ มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วน ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และความต้องการของประชาชน ที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า คนผิวดำ คนยากจน และคนแก่ มักถูกมอง ว่าคนถูกกีดกันในการได้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบคนผิวขาว คนมีเงิน และวัยรุ่น โดยปัจจัยด้าน ภูมิหลัง ของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ ที่ได้รับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ

เบอร์ (Burr, 1981, p. 3794-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของผู้บริหาร ในวิทยาลัยชุมชนฟลอริดาและมหาวิทยาลัย การประยุกต์ทฤษฎีจูงใจ-ค่าจูน ของเฮอร์ชเบอร์ก วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีจูงใจ-ค่าจูน ของเฮอร์ชเบอร์ก กับทัศนคติต่องานของผู้บริหารวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย และศึกษาความสัมพันธ์ของทฤษฎีของ เฮอร์ชเบอร์กกับตำแหน่งผู้บริหาร ตลอดจนเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจ ในงานระหว่างผู้บริหารในสถาบัน 2 ประเภท ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับนักศึกษา นายทะเบียน ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคล ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นผู้บริหารในระดับกลางในสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยปรากฏว่า สนับสนุนทฤษฎีของเฮอร์ชเบอร์ก คือ ปัจจัยจูงใจก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน มากกว่าปัจจัยค่าจูนอย่างมีนัยสำคัญ ผู้บริหารทั้ง 3 ตำแหน่ง พึงพอใจในปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยค่าจูน เรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้ สัมฤทธิ์ผลของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัว และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของผู้บริหาร ในสถาบันอุดมศึกษา

2 ประเภทแล้ว พบว่าไม่มีความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจในงานระหว่างผู้บริหารในวิทยาลัยชุมชน และวิทยาลัย แต่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในเรื่องความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานระหว่างผู้บริหารภายในมหาวิทยาลัย และภายนอกมหาวิทยาลัย

คลีเมนส์ (Clements, 1983, p. 2567-A) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายใน และตัวแปรภายนอก กับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชนแมสซาชูเซต ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่า ตัวแปรภายนอก ตัวแปรภายใน 8 ประการ และสถานภาพส่วนตัว มีผลต่อความพึงพอใจในงาน การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษา จำนวน 156 คน ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน คือ ลักษณะของงาน รองลงมา ได้แก่ ค่าจ้าง การปกครอง บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคง และเรื่องทั่ว ๆ ไป องค์ประกอบภายใน และองค์ประกอบภายนอกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทุกระดับอย่างมีนัยสำคัญ แต่ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภายนอกกับความพึงพอใจในงานมีสูงกว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานในเรื่องค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกระดับ เจ้าหน้าที่หญิง และเจ้าหน้าที่ชายไม่พึงพอใจในเรื่องโอกาสก้าวหน้า แต่เจ้าหน้าที่หญิงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ชายอย่างมีนัยสำคัญ

แอลลอยสัน (Aloison, 1986, p. 2136-A) ทำวิจัยเรื่องผลขององค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์กที่มีต่อท่าที ความรู้สึก และเป็นตัวหนูนก้าง หรือมีอิทธิพลในการทำงานของศึกษาคตัวหนูนก้าง หรือมีอิทธิพลในการทำงานของศึกษานิเทศก์ พบว่า ปัจจัยจูงใจจะทำให้มีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ไม่เป็นตัวหนูนก้าง หรือไม่มีอิทธิพลให้การทำงานลดน้อยลง ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับความสำคัญแล้ว ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่า ผลของการศึกษาเรื่องดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบระดับเพศชายกับเพศหญิงแล้วไม่แตกต่างกัน และผู้ที่มีรายได้ไม่เท่ากันก็ไม่แตกต่างกัน

แอล-เซฟฟี (El-Safy, 1986, p. 2497-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานการบริการสาธารณะในประเทศชูดาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน และจำนวนตัวแปรมีผลต่อทัศนคติของลูกจ้างโดยเฉพาะวัฒนธรรมในการทำงาน และศาสนาอิสลาม ส่วนแรงจูงใจภายใน ได้แก่ สัมฤทธิผล

โอโงมากะ (Ogomaka, 1986, p. 3563-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบของแรงจูงใจของครูในโรงเรียนสอนศาสนาในลอสแอนเจลิส พบว่า ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ คือ การได้รับความเจริญก้าวหน้าในงาน รองลงมา ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ผลสัมฤทธิ์ในงาน การได้รับการตอบสนอง การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ลักษณะของงาน ข้อตกลงทางศาสนา ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างครูและนักเรียน ความสนับสนุนจากผู้ปกครอง ความมั่นคงปลอดภัย และเงินเดือน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้า และแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ นโยบายของเงินเดือน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสภาพการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

แรนดอล (Randall, 1987, p. 21-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของหัวหน้างานในการปฏิบัติงาน โครงการการศึกษาครู พบว่า ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจ ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความไม่พึงพอใจ ปัจจัยจูงใจส่งผลในด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน การได้ทำงานตามความสามารถ ได้รับงานที่ท้าทาย และการยอมรับนับถือ ความสำคัญของปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่ นโยบายเพื่อนร่วมงาน ความรู้ความสามารถในงานของผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร เงินใจของงาน

อัลไฮเดอร์ (Alhaidar, 1987, p. 327-A) ได้ศึกษาทัศนคติของอาจารย์ นักศึกษาและคณะกรรมการนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยไฟซาล ประเทศซาอุดีอาระเบีย จำนวน 298 คน ผลจากการศึกษาพบว่า อาจารย์ นักศึกษา และคณะกรรมการนักศึกษาให้ความสำคัญเกี่ยวกับการรับเข้าศึกษา การลงทะเบียน การปฐมนิเทศ บริการอาหาร บริการสุขภาพ บริการที่พัก บริการให้คำปรึกษา และบริการแนะแนวในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่าคุณภาพของบริการที่มหาวิทยาลัยจัดให้อยู่ในเกณฑ์ต่ำ ส่วนใหญ่ยังไม่มีความแน่นอนในการจัดบริการ

นวัตนันัม และ โอคอนเนอร์ (Navaratnam & O'connor, 1993) ได้ศึกษาเรื่อง "Meeting the Needs of Overseas Students: Exporting Quality Vocational Education and Training" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความต้องการของนักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาในมลรัฐควีนแลนด์ ประเทศออสเตรเลีย การศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระบบการศึกษาแบบต่อเนื่องที่ได้ใช้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษและมีแรงจูงใจให้สำเร็จการศึกษา นักศึกษาตอบแบบสอบถามจำนวน 80% รายงานว่าพวกเขาจะแนะนำให้เพื่อนเรียนในกระบวนวิชานี้ และจำนวน 60-70% มีความพอใจในบริการที่ได้รับ สำหรับในส่วนที่นักศึกษาต้องการให้มีการปรับปรุง คือ การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนวิชาการอำนวยความสะดวกในการต่ออายุการอยู่ภายในประเทศ (Visa) การรับนักศึกษาที่สนามบิน ที่อยู่อาศัย การดูแลนักศึกษา การให้ความช่วยเหลือทางด้านภาษาอังกฤษ

สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุด การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การให้ความช่วยเหลือทางด้านทักษะ และกิจกรรมต่าง ๆ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยภายในประเทศ และงานวิจัยต่างประเทศสรุปได้ว่างานบริการที่จะประสบความสำเร็จนั้นจะต้องประกอบไปด้วยกระบวนการบริการที่กระทำอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงผู้รับบริการ และมุ่งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการ มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา จึงต้องศึกษาในด้านสภาพคุณภาพการบริการ ปัญหาที่เกิดขึ้น และแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยศึกษาตามแนวคิดของ พาราสุรามาน, เบอรัรี และแซทแฮล์ม (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1990 อ้างถึงใน อรวิภา นิตยนันท์เวช, 2553) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยคุณภาพ 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) 4) ด้านความน่าเชื่อถือ (Assurance) และ 5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) โดยศึกษาเปรียบเทียบ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา น่าจะแตกต่างกัน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีวิธีการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 51,082 คน จำแนกเป็น ระดับปริญญาตรี จำนวน 41,028 คน และระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 10,054 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2555) โดยจำแนกเป็น 3 กลุ่มสาขาวิชา ดังนี้ (สภามหาวิทยาลัยบูรพา, 2554)

1.1.1 กลุ่มที่ 1 กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย

- 1.1.1.1 คณะการจัดการและการท่องเที่ยว
- 1.1.1.2 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 1.1.1.3 คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
- 1.1.1.4 คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 1.1.1.5 คณะศิลปกรรมศาสตร์
- 1.1.1.6 คณะศึกษาศาสตร์
- 1.1.1.7 วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
- 1.1.1.8 วิทยาลัยนานาชาติ
- 1.1.1.9 วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
- 1.1.1.10 วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

- 1.1.2 กลุ่มที่ 2 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบด้วย
 - 1.1.2.1 คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร
 - 1.1.2.2 คณะพยาบาลศาสตร์
 - 1.1.2.3 คณะแพทยศาสตร์
 - 1.1.2.4 คณะเภสัชศาสตร์
 - 1.1.2.5 คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
 - 1.1.2.6 คณะสหเวชศาสตร์
 - 1.1.2.7 คณะสาธารณสุขศาสตร์
- 1.1.3 กลุ่มที่ 3 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย
 - 1.1.3.1 คณะเทคโนโลยีการเกษตร
 - 1.1.3.2 คณะเทคโนโลยีทางทะเล
 - 1.1.3.3 คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์
 - 1.1.3.4 คณะโลจิสติกส์
 - 1.1.3.5 คณะวิทยาการสารสนเทศ
 - 1.1.3.6 คณะวิทยาศาสตร์
 - 1.1.3.7 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์
 - 1.1.3.8 คณะวิศวกรรมศาสตร์
 - 1.1.3.9 คณะอัญมณี

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามระดับช่วงชั้น โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608) เป็นนิตีระดับปริญญาตรี จำนวน 305 คน และระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 76 คน รวมได้กลุ่มตัวอย่าง 381 คน โดยจำแนกดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา และระดับการศึกษา

กลุ่มสาขาวิชา	ปริญญาตรี		บัณฑิตศึกษา	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์				
1. คณะการจัดการและการท่องเที่ยว	3,593	27	298	2
2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	5,770	42	252	2
3. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์	5,602	42	837	6
4. คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์	1,185	9	-	-
5. คณะศิลปกรรมศาสตร์	1,920	14	141	1
6. คณะศึกษาศาสตร์	4,525	34	2,813	21
7. วิทยาลัยนานาชาติ	803	6	-	-
8. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ	-	-	1,047	8
9. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์	-	-	2,198	16
10. วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา	-	-	271	2
กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ				
1. คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร	218	2	-	-
2. คณะพยาบาลศาสตร์	693	5	684	5
3. คณะแพทยศาสตร์	244	2	-	-
4. คณะเภสัชศาสตร์	123	1	-	-
5. คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	1,107	8	129	1
6. คณะสหเวชศาสตร์	367	3	-	-
7. คณะสาธารณสุขศาสตร์	1,007	7	268	2
กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี				
1. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	117	1	-	-
2. คณะเทคโนโลยีทางทะเล	478	4	-	-
3. คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์	1,395	10	40	1
4. คณะโลจิสติกส์	1,801	13	265	2
5. คณะวิทยาการสารสนเทศ	1,429	11	125	1
6. คณะวิทยาศาสตร์	2,806	20	488	4

ตารางที่ 1 (ต่อ)

กลุ่มสาขาวิชา	ปริญญาตรี		บัณฑิตศึกษา	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
7. คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	1,550	12	-	-
8. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3,742	28	281	2
9. คณะอัญมณี	553	4	-	-
รวม	4,1028	305	10,137	76

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์แนวทางการให้บริการเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งเป็น 3 กลุ่ม จำนวน 23 คน ได้แก่

2.1 กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ ผู้บริหารในมหาวิทยาลัยบูรพาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป และมีประสบการณ์การบริหารงานไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 9 คน

2.2 กลุ่มอาจารย์ ได้แก่ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยบูรพาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป และมีประสบการณ์การสอนไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 9 คน

2.3 กลุ่มนิสิต ได้แก่ นิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ มี 2 ฉบับ คือ

ฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสภาพ ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ ลิกเคอร์ต (Likert, 1987 cited in Best & Kahn, 1993, p. 247) จำนวน 30 ข้อ โดยมีระดับปัญหา 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับสภาพ ปัญหาการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับสภาพ ปัญหาการบริการอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีระดับสภาพ ปัญหาการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับสภาพ ปัญหาการบริการอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับสภาพ ปัญหาการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ฉบับที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งเป็น 3 กลุ่ม จำนวน 23 คน ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 9 คน 2) กลุ่มอาจารย์ จำนวน 9 คน 3) กลุ่มนิสิต จำนวน 5 คน ซึ่งข้อคำถามได้จากข้อมูลที่ผู้วิจัยวิเคราะห์มาแล้วในแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบความเรียง

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก เพื่อพิจารณาตรวจสอบให้ข้อเสนอแนะ และแนวทางปรับปรุง แก้ไข
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อจะได้นำข้อที่ได้รับการพิจารณาและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ จากผู้ทรงคุณวุฒิมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์และเหมาะสมยิ่งขึ้น ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ประกอบด้วย

3.1 คร.สุรัตน์ ไชยชมภู

อาจารย์ประจำศูนย์นวัตกรรม
การบริหารและผู้นำทางการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คร.สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำศูนย์

นวัตกรรมการบริหารและผู้นำ
ทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 รองศาสตราจารย์ ดร.ไพรัตน์ วงษ์นาม	รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชา วิจัยและจิตวิทยาประยุกต์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3.4 ดร.เอกวิทย์ โทปุรินทร์	ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3.5 นางสาวเสาวณีย์ สำราญสุข	ผู้อำนวยการกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination) โดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างค่าเฉลี่ยรายข้อกับค่าเฉลี่ยรวม (Item-total Correlation) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ทั้งนี้โดยเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ .20 ขึ้นไปใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา มีค่าระหว่าง .58-.88 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา มีค่าระหว่าง .62-.86 ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้

5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1990, pp. 202-204) ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละฉบับ ปรากฏว่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97 ซึ่งสามารถนำไปใช้เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตจากศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงคณบดี และผู้อำนวยการวิทยาลัย จำนวน 22 คณะ และ 4 วิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง รวม 381 ฉบับ ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด

3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จำนวน 381 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำไปวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

4. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 23 คน มาเป็นแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนทุกฉบับ จำนวน 381 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามน้ำหนักของแต่ละข้อตามที่กำหนด แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS for Windows)

2. นำผลการคำนวณมาวิเคราะห์วัตถุประสงค์และสมมติฐานตามที่กำหนดไว้ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน พิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนเป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ตามแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว (2535, หน้า 23-24) ไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีระดับสภาพ ปัญหาการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีระดับสภาพ ปัญหาการบริการอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีระดับสภาพ ปัญหาการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีระดับสภาพ ปัญหาการบริการอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีระดับสภาพ ปัญหาการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. แนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 23 คน แล้วนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Science/ Personal Computer Plus) โดยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพ และปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. การทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบสภาพ และปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าที (t -test) และจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา วิเคราะห์โดยใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
4. แนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ตามทัศนะของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ดำเนินการ โดยการสัมภาษณ์ด้วยแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด ซึ่งข้อคำถามได้จากข้อมูล ที่ผู้วิจัยวิเคราะห์จากแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอข้อมูล ในรูปแบบความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาสภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มจากการ กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิเคราะห์ ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
- SD แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
- F แทน ค่าสถิติในการแจกแจงค่าเอฟ (F -Distribution)
- df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
- SS แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
- MS แทน ค่าความแปรปรวน (Mean of Square)
- t แทน ค่าสถิติในการแจกแจงค่าที (t -test)
- p แทน ค่าความน่าจะเป็น
- $*$ แทน ผลการทดสอบที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผล การศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผล การศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 6 แนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	159	41.70
หญิง	222	58.30
รวม	381	100.00
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	305	80.10
บัณฑิตศึกษา	76	19.9
รวม	381	100.00
กลุ่มสาขาวิชา		
กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	232	60.90
กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	36	9.40
กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	113	29.70
รวม	381	100.00

จากตารางที่ 2 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 จำแนกตามระดับการศึกษา

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 80.10 รองลงมา คือ ระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 และเมื่อจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า ส่วนใหญ่ คือ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 60.90 รองลงมา คือ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน

สภาพการบริการ	n = 381 (คน)			
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.34	.92	ปานกลาง	2
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	3.32	.83	ปานกลาง	3
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.17	.81	ปานกลาง	4
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.34	.81	ปานกลาง	1
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.15	.79	ปานกลาง	5
รวม	3.26	.74	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3 พบว่า สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของสภาพการบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

สภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	n = 381			
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. ที่ตั้งสำนักงานมีความเหมาะสม	3.50	1.07	ปานกลาง	1
2. สถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ	3.50	1.11	ปานกลาง	2
3. สถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	3.25	.99	ปานกลาง	4
4. การให้บริการมีหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน	3.21	.95	ปานกลาง	5
5. เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน พร้อมให้บริการและทันสมัย	3.32	1.03	ปานกลาง	3
6. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	3.18	1.05	ปานกลาง	6
รวม	3.34	.92	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4 พบว่า สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งสำนักงานมีความเหมาะสม สถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ และเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน พร้อมให้บริการและทันสมัย ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของสภาพการบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ

สภาพการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	n = 381			
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. มีการอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนในการบริการ ที่ชัดเจน	3.30	1.01	ปานกลาง	5
2. สามารถดำเนินการให้บริการภายในเวลาที่กำหนด ตามประกาศในแบบฟอร์มคำร้อง	3.30	1.02	ปานกลาง	6
3. ข้อมูลในระบบการบริการการศึกษา มีความถูกต้อง เชื่อถือได้	3.40	1.10	ปานกลาง	2
4. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย	3.34	.90	ปานกลาง	3
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	3.30	.98	ปานกลาง	4
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.40	.97	ปานกลาง	1
รวม	3.32	.83	ปานกลาง	

จากตารางที่ 5 พบว่า สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ข้อมูลในระบบการบริการการศึกษา มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของสภาพการบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

สภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	n = 381			
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี และมีกริยา มารยาทที่สุภาพ	3.17	.99	ปานกลาง	3
2. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ เพียงพอกับความต้องการของ ผู้รับบริการ	3.08	1.03	ปานกลาง	7
3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ	3.08	.98	ปานกลาง	6
4. มีการให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน	3.30	1.05	ปานกลาง	2
5. การให้บริการมีความรวดเร็วและคล่องตัว	3.16	1.14	ปานกลาง	4
6. สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.34	.99	ปานกลาง	1
7. การให้บริการสามารถเสร็จสิ้นในชั้นตอนเดียว	3.12	1.05	ปานกลาง	5
รวม	3.17	.81	ปานกลาง	

จากตารางที่ 6 พบว่า สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี และมีกริยา มารยาทที่สุภาพ ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของสภาพการบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความน่าเชื่อถือ

สภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ	n = 381			
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง ที่ปฏิบัติงาน	3.38	.94	ปานกลาง	2
2. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	3.39	.90	ปานกลาง	1
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเรื่อง ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และวิธีปฏิบัติได้เป็นอย่างดี	3.29	1.05	ปานกลาง	5
4. สามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลในระบบบริการการศึกษา ได้ตลอดเวลา	3.35	1.06	ปานกลาง	3
5. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้ใช้บริการ	3.30	.95	ปานกลาง	4
รวม	3.34	.81	ปานกลาง	

จากตารางที่ 7 พบว่า สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน และสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลในระบบบริการการศึกษาได้ตลอดเวลา ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของสภาพการบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

สภาพการบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	n = 381			
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.24	.97	ปานกลาง	1
2. เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ	3.16	.93	ปานกลาง	3
3. เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงจิตใจของผู้รับบริการ	3.19	1.05	ปานกลาง	2
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ข้อมูลและรายละเอียด ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	3.03	.94	ปานกลาง	6
5. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือชี้แจงและแนะนำ อย่างเป็นกันเอง	3.14	.95	ปานกลาง	4
6. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ	3.13	1.03	ปานกลาง	5
รวม	3.15	.79	ปานกลาง	

จากตารางที่ 8 พบว่า สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงจิตใจของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

สภาพการบริการ	ชาย (n = 159)		ระดับ	อันดับ	หญิง (n = 222)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.27	.86	ปานกลาง	3	3.38	.96	ปานกลาง	1
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	3.28	.87	ปานกลาง	2	3.34	.81	ปานกลาง	3
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.18	.82	ปานกลาง	4	3.17	.81	ปานกลาง	4
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.30	.84	ปานกลาง	1	3.37	.79	ปานกลาง	2
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.16	.77	ปานกลาง	5	3.14	.81	ปานกลาง	5
รวม	3.24	.76	ปานกลาง		3.30	.73	ปานกลาง	

จากตารางที่ 9 พบว่า สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ ได้แก่

เพศชาย พบว่า สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

สภาพการบริการ	ปริญญาตรี (n = 305)		บัณฑิตศึกษา (n = 76)	
	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.33	.94	ปานกลาง	ปานกลาง
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	3.30	.83	ปานกลาง	ปานกลาง
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.16	.82	ปานกลาง	ปานกลาง
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.33	.82	ปานกลาง	ปานกลาง
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.12	.79	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	3.24	.75	ปานกลาง	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่

ระดับปริญญาตรี พบว่า สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ตามลำดับ

ระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

สภาพการบริการ	กลุ่มสาขาวิชา มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ (n = 232)		กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพ (n = 36)		กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี (n = 113)	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	3.34	.99	3.34	.87	3.33	.78
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	3.31	.84	3.25	.87	3.35	.81
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.16	.83	3.20	.82	3.19	.79
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.34	.81	3.42	.87	3.33	.79
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.16	.80	3.07	.81	3.15	.76
รวม	3.25	.76	3.25	.77	3.27	.71
			ระดับ	อันดับ	ระดับ	อันดับ
			ปานกลาง	2	ปานกลาง	2
			ปานกลาง	3	ปานกลาง	1
			ปานกลาง	5	ปานกลาง	4
			ปานกลาง	1	ปานกลาง	3
			ปานกลาง	4	ปานกลาง	5

จากตารางที่ 11 พบว่า สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา ได้แก่

กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ พบว่า สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ พบว่า สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ตามลำดับ

กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

สภาพการบริการ	ชาย ($n = 159$)		หญิง ($n = 222$)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.27	.86	3.38	.96	-1.156	.905
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	3.28	.87	3.34	.81	-.612	.408
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.18	.82	3.17	.81	.152	.948
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.30	.84	3.3	.79	-.808	.521
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.16	.77	3.14	.81	.266	.182
รวม	3.24	.76	3.30	.73	-.475	.651

จากตารางที่ 12 พบว่า สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

สภาพการบริการ	ปริญญาตรี (n = 305)		บัณฑิตศึกษา (n = 76)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
	1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.33	.94	3.36		
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	3.30	.83	3.40	.83	-9.958	.533
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.16	.82	3.23	.80	-6.684	.665
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.33	.82	3.40	.79	-6.625	.603
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.12	.79	3.30	.76	-1.389	.606
รวม	3.24	.75	3.32	.71	-8.860	.332

จากตารางที่ 13 พบว่า สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบสภาพการบริการของกองทะเบียน
และประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม
กลุ่มสาขาวิชา

สภาพการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.003	.002	.002	.998
	ภายในกลุ่ม	378	320.357	.848		
	รวม	380	320.360			
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	.309	.154	.221	.802
	ภายในกลุ่ม	378	263.785	.698		
	รวม	380	264.094			
3. ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.107	.054	.080	.923
	ภายในกลุ่ม	378	252.279	.667		
	รวม	380	252.386			
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	.218	.109	.165	.848
	ภายในกลุ่ม	378	248.975	.659		
	รวม	380	249.193			
5. ด้านการเข้าใจและรู้จัก ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.222	.111	.178	.837
	ภายในกลุ่ม	378	235.961	.624		
	รวม	380	236.183			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.018	.009	.016	.984
	ภายในกลุ่ม	378	208.443	.551		
	รวม	380	208.461			

จากตารางที่ 14 พบว่า สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาการบริการ	n = 381 (คน)			
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.53	.86	ปานกลาง	4
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	2.54	.86	ปานกลาง	3
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.55	.77	ปานกลาง	1
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	2.50	.75	น้อย	5
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	2.54	.72	ปานกลาง	2
รวม	2.53	.70	ปานกลาง	

จากตารางที่ 15 พบว่า ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของปัญหาการบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ปัญหาการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	n = 381			
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. ที่ตั้งสำนักงานมีความเหมาะสม	2.50	1.07	น้อย	4
2. สถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ	2.55	1.02	ปานกลาง	2
3. สถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	2.70	1.19	ปานกลาง	1
4. การให้บริการมีหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน	2.48	.96	น้อย	5
5. เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน พร้อมให้บริการและทันสมัย	2.44	.96	น้อย	6
6. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	2.54	1.04	ปานกลาง	3
รวม	2.53	.86	ปานกลาง	

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ สถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ และห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ ตามลำดับ ยกเว้น ที่ตั้งสำนักงานมีความเหมาะสม การให้บริการมีหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน และเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน พร้อมให้บริการและทันสมัย อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของปัญหาการบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ

ปัญหาการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	n = 381			
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. มีการอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนในการบริการ ที่ชัดเจน	2.48	1.04	น้อย	5
2. สามารถดำเนินการให้บริการภายในเวลาที่กำหนด ตามประกาศในแบบฟอร์มคำร้อง	2.56	1.01	ปานกลาง	3
3. ข้อมูลในระบบการบริการการศึกษา มีความถูกต้อง เชื่อถือได้	2.58	1.11	ปานกลาง	2
4. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย	2.65	.95	ปานกลาง	1
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	2.44	1.12	น้อย	6
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	2.53	.94	ปานกลาง	4
รวม	2.54	.86	ปานกลาง	

จากตารางที่ 17 พบว่า ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ข้อมูลในระบบการบริการการศึกษา มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และสามารถดำเนินการให้บริการภายในเวลาที่กำหนดตามประกาศในแบบฟอร์มคำร้อง ตามลำดับ ยกเว้น มีการอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของปัญหาการบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ปัญหาการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	n = 381			
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี และมีกริยา มารยาทที่สุภาพ	2.60	.97	ปานกลาง	4
2. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ เพียงพอกับความต้องการของ ผู้รับบริการ	2.60	.89	ปานกลาง	1
3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ	2.60	1.12	ปานกลาง	5
4. มีการให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน	2.60	.88	ปานกลาง	3
5. การให้บริการมีความรวดเร็วและคล่องตัว	2.50	.93	น้อย	6
6. สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	2.60	.89	ปานกลาง	1
7. การให้บริการสามารถเสร็จสิ้นในขั้นตอนเดียว	2.44	1.06	น้อย	7
รวม	2.55	.77	ปานกลาง	

จากตารางที่ 18 พบว่า ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตามลำดับ ยกเว้น การให้บริการมีความรวดเร็วและคล่องตัว และการให้บริการสามารถเสร็จสิ้นในขั้นตอนเดียว อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของปัญหาการบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความน่าเชื่อถือ

ปัญหาการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ	n = 381			
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง ที่ปฏิบัติงาน	2.50	.96	น้อย	4
2. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	2.50	.92	น้อย	3
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเรื่อง ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และวิธีปฏิบัติได้เป็นอย่างดี	2.62	.99	ปานกลาง	1
4. สามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลในระบบบริการการศึกษา ได้ตลอดเวลา	2.45	.95	น้อย	5
5. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้ใช้บริการ	2.52	1.02	ปานกลาง	2
รวม	2.50	.75	น้อย	

จากตารางที่ 19 พบว่า ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเรื่อง ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และวิธีปฏิบัติได้เป็นอย่างดี มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการและ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของปัญหาการบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ปัญหาการบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	n = 381			
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	2.50	.99	น้อย	5
2. เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ	2.60	.91	ปานกลาง	2
3. เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงจิตใจของผู้รับบริการ	2.60	.93	ปานกลาง	3
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ข้อมูลและรายละเอียด ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	2.50	.89	น้อย	4
5. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือชี้แจงและแนะนำ อย่างเป็นกันเอง	2.60	.90	ปานกลาง	1
6. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ	2.50	.99	น้อย	5
รวม	2.54	.72	ปานกลาง	

จากตารางที่ 20 พบว่า ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือชี้แจงและแนะนำอย่างเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่เข้าใจถึงจิตใจของผู้รับบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

สภาพการบริการ	ชาย (n = 159)		ระดับ	อันดับ	หญิง (n = 222)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.57	.87	ปานกลาง	4	2.50	.86	น้อย	2
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	2.60	.86	ปานกลาง	3	2.50	.86	น้อย	2
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.62	.82	ปานกลาง	2	2.50	.72	น้อย	1
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	2.54	.80	ปานกลาง	5	2.47	.72	น้อย	5
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	2.65	.76	ปานกลาง	1	2.47	.67	น้อย	4
รวม	2.60	.74	ปานกลาง		2.50	.67	น้อย	

จากตารางที่ 21 พบว่า ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ ได้แก่

เพศชาย พบว่า ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย เมื่อเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

สภาพการบริการ	ปริญญาตรี (n = 305)		บัณฑิตศึกษา (n = 76)	
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.58	.89	ปานกลาง	3
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	2.60	.86	ปานกลาง	2
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.57	.78	ปานกลาง	4
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	2.54	.77	ปานกลาง	5
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	2.60	.72	ปานกลาง	1
รวม	2.60	.71	ปานกลาง	2.40
				.64
				น้อย

จากตารางที่ 22 พบว่า ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่

ระดับปริญญาตรี พบว่า ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย เมื่อเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

สภาพการบริการ	กลุ่มสาขาวิชา มนุษยศาสตร์			กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์			กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี					
	ระดับ	อันดับ	ระดับ	อันดับ	ระดับ	อันดับ	ระดับ	อันดับ				
	$(n = 232)$			$(n = 36)$			$(n = 113)$					
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD				
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	2.53	.88	ปานกลาง	2	2.40	.87	น้อย	5	2.60	.84	ปานกลาง	2
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	2.52	.87	ปานกลาง	3	2.45	.86	น้อย	3	2.60	.84	ปานกลาง	2
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.53	.76	ปานกลาง	1	2.48	.71	น้อย	1	2.59	.80	ปานกลาง	4
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	2.50	.76	น้อย	5	2.42	.84	น้อย	4	2.56	.72	ปานกลาง	5
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	2.50	.73	น้อย	4	2.45	.68	น้อย	2	2.66	.69	ปานกลาง	1
รวม	2.51	.71	ปานกลาง		2.44	.70	น้อย		2.60	.69	ปานกลาง	

จากตารางที่ 23 พบว่า ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา ได้แก่

กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ พบว่า ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ อยู่ในระดับน้อย เมื่อเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ พบว่า ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย เมื่อเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ปัญหาการบริการ	ชาย		หญิง		<i>t</i>	<i>p</i>
	(n = 159)		(n = 222)			
	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.57	.87	2.50	.86	.841	.808
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	2.60	.86	2.50	.86	1.248	.727
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.62	.82	2.50	.72	1.625*	.007
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	2.54	.80	2.47	.72	.947*	.049
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	2.65	.76	2.47	.67	2.382*	.025
รวม	2.60	.74	2.50	.67	1.603	.075

* $p < .05$

จากตารางที่ 24 พบว่า ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาการบริการ	ปริญญาตรี (n = 305)		บัณฑิตศึกษา (n = 76)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
	1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.58	.89	2.30		
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	2.60	.86	2.43	.87	1.189	.670
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.57	.78	2.45	.70	1.182	.272
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	2.54	.77	2.34	.70	2.063	.131
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	2.60	.72	2.42	.70	1.651	.753
รวม	2.60	.71	2.40	.64	1.923	.208

* $p < .05$

จากตารางที่ 25 พบว่า ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาการบริการของกองทะเบียน
และประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม
กลุ่มสาขาวิชา

ปัญหาการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.773	.386	.517	.597
	ภายในกลุ่ม	378	282.687	.748		
	รวม	380	283.460			
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	.828	.414	.560	.572
	ภายในกลุ่ม	378	279.567	.740		
	รวม	380	280.395			
3. ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.442	.221	.375	.688
	ภายในกลุ่ม	378	222.617	.589		
	รวม	380	223.058			
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	.705	.352	.621	.538
	ภายในกลุ่ม	378	214.624	.568		
	รวม	380	215.329			
5. ด้านการเข้าใจและรู้จัก ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.167	1.084	2.130	.120
	ภายในกลุ่ม	378	192.327	.509		
	รวม	380	194.495			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.835	.418	.847	.429
	ภายในกลุ่ม	378	186.305	.493		
	รวม	380	187.140			

จากตารางที่ 26 พบว่า ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติ

ตอนที่ 6 แนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

จากการสัมภาษณ์แนวทางการให้บริการจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 23 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรมีแนวทางพัฒนาอย่างไรบ้าง ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะสรุปได้ว่า

กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญ และเกี่ยวข้องกับนิสิตทุกคน ทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนนิสิตหลายหมื่นคน แต่สำนักงานที่ให้บริการในปัจจุบันมีพื้นที่จำกัด ค่อนข้างคับแคบ จึงไม่สะดวกต่อการให้บริการกับผู้มาติดต่อขอใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีนิสิตมารอรับบริการพร้อม ๆ กัน ที่นั่งเพื่อรอรับบริการจะมีไม่เพียงพอ และเนื่องจากบริเวณที่นั่งรอเป็นห้องโถง ไม่มีเครื่องปรับอากาศ ในบางช่วงเวลาอากาศจึงค่อนข้างอบอ้าว และที่ตั้งของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาในปัจจุบัน อยู่ในอาคารสำนักงานอธิการบดี ซึ่งการมาติดต่อของนิสิตหรือผู้มาใช้บริการพร้อมกันคราวละมาก ๆ ก็อาจจะก่อให้เกิดความไม่เป็นระเบียบขึ้นได้ ดังนั้น กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา จึงควรมีสถานที่ตั้งที่แยกส่วนออกมา โดยให้มีพื้นที่ขนาดใหญ่เพียงพอต่อการให้บริการ มีป้ายชี้แจงหลักเกณฑ์หรือวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อสร้างความเข้าใจสำหรับผู้มาใช้บริการ มีที่นั่งรอที่เหมาะสม มีพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และนอกจากนี้อาจมีเครื่องปรับอากาศสำหรับพื้นที่การนั่งรอรับบริการด้วย

คำสัมภาษณ์ของ อาจารย์ประจำกลุ่มบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ ท่านหนึ่ง กล่าวว่า “ที่ตั้งของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ไม่เหมาะสม ไม่ค่อยโอโถง ดูทึบเกินไป ไม่ปลอดโปร่ง ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก จะรู้สึกบริเวณโดยรอบจะหนาแน่นมาก และใกล้ทางขึ้น-ลง ลิฟท์ ทำให้ผู้ที่ขึ้นลงลิฟท์รู้สึกอึดอัดและรำคาญได้” ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ ท่านหนึ่ง กล่าวว่า “ที่ตั้งของสำนักงานควรมีการขยายตัว เพื่อรองรับจำนวนนิสิตที่มาใช้บริการในจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น”

2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ควรมีแนวทางพัฒนาอย่างไรบ้าง ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะสรุปได้ว่า

เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด โดยในแต่ละวันต้องทำหน้าที่ให้บริการกับผู้มาติดต่อประสานงานกับกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาเป็นจำนวนมาก ดังนั้นบางครั้งความเหนื่อยล้าและความเคร่งเครียดในการทำงานก็อาจทำให้อารมณ์ของผู้ให้บริการบางท่านดูเหมือนจะไม่พร้อมหรือไม่เต็มใจที่จะให้บริการบ้าง ซึ่งอาจแก้ไขได้โดยการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการให้มีจำนวนที่เพียงพอเหมาะสม และอาจนำระบบยกย่องผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการที่ประทับใจซึ่งได้รับการโหวต

จากผู้มาใช้บริการ (แบบธนาคาร) ทั้งนี้เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจสำหรับเจ้าหน้าที่พร้อมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีให้ผู้ร่วมงานต่อไปและควรจัดอบรม สัมมนาเพื่อนำเทคนิคการบริการใหม่ ๆ มาใช้ในหน่วยงาน ดังคำสัมภาษณ์ของ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการพิเศษ คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ ท่านหนึ่ง กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มีจำนวนจำกัดในวันที่มีนิสิตมาติดต่อขอรับบริการในจำนวนมาก อาจทำให้เกิดความเหนื่อยล้า และแสดงกริยาหรือคำพูด ที่ไม่เต็มใจให้บริการ” สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ อาจารย์ประจำคณะ โลกจิตติศาสตร์ ท่านหนึ่ง กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่กองทะเบียนฯ มีจำนวนน้อยเกินไป อยากให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอตามกลุ่มของเรื่องที่ต้องบริการ และควรปรับปรุงในเรื่องของการใช้น้ำเสียง เพราะในบางครั้งอาจมีน้ำเสียงที่ดุ และแสดงสีหน้าที่หงุดหงิดบ้าง”

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรมีแนวทางพัฒนาอย่างไรบ้าง ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะสรุปได้ว่า

ในส่วนของการตอบสนองต่อผู้รับบริการอาจยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือแก้ปัญหาให้กับผู้มารับบริการ ได้อย่างรวดเร็วมากนัก ทั้งนี้เนื่องจากผู้มาใช้บริการมีจำนวนมาก ในขณะที่เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย จึงทำให้การแก้ปัญหของผู้มาขอรับบริการจึงยังไม่สามารถตอบสนองได้ตามความต้องการ ดังนั้น จึงควรมีการพิจารณาให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่สำหรับปฏิบัติหน้าที่ให้มีจำนวนเหมาะสมกับภาระงานของกองทะเบียนและประมวลผลในปัจจุบัน และอาจนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในงานทะเบียนให้มากขึ้น เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานบางอย่างออกไป หรือเพื่อทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น รวมถึงควรมีการจัดอบรมทางด้านภาษาต่างประเทศ ให้เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะทางด้านภาษาเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน ดังคำสัมภาษณ์ของ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ท่านหนึ่ง กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่มีทักษะการสื่อสารและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม แต่ควรพัฒนาทางด้านภาษา ให้สามารถสื่อสารด้วยภาษาอื่นได้อย่างหลากหลาย เพื่อตอบสนองต่อผู้ขอรับบริการและรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน” สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ อาจารย์ประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ ท่านหนึ่ง กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่มีทักษะทางการสื่อสารที่ดี แต่ในการตอบปัญหาบางประเด็นยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ควรมีการพูดคุยตกลงกับหน่วยงาน เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติเดียวกัน และสามารถนำไปแนะนำแก่นิสิตในทิศทางเดียวกันได้”

4. ด้านความน่าเชื่อถือ ควรมีแนวทางพัฒนาอย่างไรบ้าง ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะสรุปได้ว่า

เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยส่วนใหญ่จะมีความน่าเชื่อถือ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี แต่ยังคงขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานเพื่อทดแทนกัน ทำให้การติดต่อประสานงานเพื่อแก้ปัญหาในบางครั้งไม่สามารถได้ข้อยุติ หากจะต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ด้วย ซึ่งอาจมี

ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถรอบด้านเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ เพื่อจะได้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันในกรณีจำเป็น และหากสามารถพัฒนาการให้บริการที่เป็นแบบ One-stop Service ได้ จะเป็นการดีมาก เนื่องจากจะลดระยะเวลาของผู้มาติดต่อประสานงานลงได้เป็นอย่างมาก และยังคงสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้วย ดังคำสัมภาษณ์ของ อาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา ท่านหนึ่ง กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง แต่ควรศึกษาเรื่องระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยให้เกิดความเข้าใจ ชัดเจน และถูกต้อง เพื่อสามารถนำไปแนะนำแก่นิสิตที่มาใช้บริการ ได้อย่างถูกต้องและเกิดประสิทธิภาพในงานบริการมากยิ่งขึ้น” สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ ท่านหนึ่ง กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความสามารถและปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้อย่างดีเยี่ยม แต่ควรมีการจัดอบรมเพิ่มเติมกรณีที่มีเทคนิคในการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถนำความรู้ที่ได้รับ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น”

5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ควรมีแนวทางพัฒนาอย่างไรบ้าง ผู้ที่เกี่ยวข้องกับ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะสรุปได้ว่า

เจ้าหน้าที่จะได้รับความคาดหวังจากผู้ให้บริการที่มาติดต่องานอยู่เสมอว่าจะสามารถช่วยดำเนินการหรือแก้ปัญหาให้เขาได้ แต่เนื่องจากการนำแนวปฏิบัติใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งบางครั้งผู้ให้บริการอาจยังไม่เข้าใจ หรืออาจเคยชินกับการปฏิบัติแบบเดิม ๆ ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงควรให้คำแนะนำแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องในแบบกัลยาณมิตร และควรเปิดใจรับฟังข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจึงควรได้รับการพัฒนาด้านจิตบริการและการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ควบคู่กันไป ดังคำสัมภาษณ์ของ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะโลจิสติกส์ ท่านหนึ่ง กล่าวว่า “ในบางครั้งเจ้าหน้าที่บางท่านยังเข้าไม่ถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ ทำให้นิสิตที่มาติดต่อขอใช้บริการรับฟังในคำแนะนำแล้วไม่เข้าใจ และไม่กล้าที่จะถามต่อ อาจเนื่องมาจากอารมณ์ของผู้ให้บริการ ที่ยังไม่พร้อมจะให้บริการ” สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ นิสิตปริญญาตรี สาขาวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คณะศึกษาศาสตร์ ท่านหนึ่ง กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่บางท่านให้ข้อมูลและรายละเอียดตรงกับความต้องการของนิสิต แต่บางครั้งมีนิสิตมาขอรับบริการ ในปริมาณที่มาก เจ้าหน้าที่จะมีอารมณ์หงุดหงิดบ้าง และทำให้การอธิบายรายละเอียดและข้อมูลต่าง ๆ ยังไม่ชัดเจน”

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา เรื่อง สภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ประกอบด้วยนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 305 คน และระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 76 คน รวมได้กลุ่มตัวอย่าง 381 คน โดยทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามกลุ่มสาขาวิชา และระดับการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบสัมภาษณ์แนวทางการให้บริการจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งเป็น 3 กลุ่ม จำนวน 23 คน ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 9 คน กลุ่มอาจารย์ จำนวน 9 คน และกลุ่มนิสิต จำนวน 5 คน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรง โดยเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาเพื่อให้ข้อเสนอแนะและแก้ไขปรับปรุง และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนิสิตที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นปรากฏว่าค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา มีค่าระหว่าง .59-.78 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา มีค่าระหว่าง .60-.79 ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละฉบับเท่ากับ .97 แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอแบบพรรณนาความ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าที่ (*t-test*) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และแนวทางการพัฒนา ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอแบบพรรณนาความ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ สรุปสาระสำคัญของผลการศึกษาได้ ดังต่อไปนี้

1. สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ตามลำดับ

2. เปรียบเทียบสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา โดยรวมและรายด้าน แยกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับน้อยเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

4. เปรียบเทียบปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. แนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สำนักงานที่ให้บริการในปัจจุบันมีพื้นที่จำกัด ค่อนข้างคับแคบ จึงไม่สะดวกต่อการให้บริการกับผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ที่นั่งเพื่อรอรับบริการมีไม่เพียงพอ จึงควรมีสถานที่ตั้งที่แยกส่วนออกมา โดยให้มีพื้นที่ขนาดใหญ่เพียงพอต่อการให้บริการ มีป้ายชี้แจงหลักเกณฑ์หรือวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อสร้างความเข้าใจสำหรับผู้มาใช้บริการ มีที่นั่งรอที่เหมาะสม มีพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และนอกจากนี้อาจมีเครื่องปรับอากาศสำหรับพื้นที่การนั่งรอรับบริการด้วย

5.2 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด โดยในแต่ละวันต้องทำหน้าที่ให้บริการกับผู้ที่มาติดต่อประสานงานกับกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาเป็นจำนวนมาก ดังนั้นบางครั้งความเหนื่อยล้า และความเคร่งเครียดในการทำงานก็อาจทำให้อารมณ์ของผู้ให้บริการบางท่านดูเหมือนจะไม่พร้อมหรือไม่เต็มใจที่จะให้บริการ

5.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อาจยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือแก้ปัญหาให้กับผู้มารับบริการ ได้อย่างรวดเร็วมากนัก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้มาใช้บริการ

มีจำนวนมาก ในขณะที่เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย จึงทำให้การแก้ปัญหาของผู้มาขอรับบริการจึงยังไม่สามารถตอบสนองได้ตามความต้องการ

5.4 ด้านความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยส่วนใหญ่จะมีความน่าเชื่อถือ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี แต่ยังคงขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานเพื่อทดแทนกัน ในบางครั้งไม่สามารถได้ข้อยุติ หากสามารถพัฒนาการให้บริการที่เป็นแบบ One-stop Service ได้ จะเป็นการดีมาก เนื่องจากจะลดระยะเวลาของผู้มาติดต่อประสานงานลงได้เป็นอย่างมาก

5.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำแนวทางการปฏิบัติ ที่ถูกต้องในแบบกัลยาณมิตร และควรเปิดใจรับฟังข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจึงควรได้รับการพัฒนาด้านจิตบริการและการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ควบคู่กันไป

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน และสามารถให้คำแนะนำเรื่องระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และวิธีปฏิบัติได้เป็นอย่างดี แต่ยังคงขาดความชัดเจนและความแม่นยำในกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย และแนวทางการแก้ไขปัญหาให้กับนิสิตยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในบางครั้งจึงทำให้นิสิตเกิดความสับสน และไม่มั่นใจในบริการ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีสภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ที่ตั้งสำนักงานมีความเหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาดังอยู่ในสำนักงานอธิการบดี ซึ่งมีหน่วยงานที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการติดต่อประสานงานอยู่ภายในอาคารเดียวกัน จึงทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ แต่เนื่องจากอาคารสำนักงานอธิการบดี มีสถานที่ที่จำกัดจึงทำให้เกิดความคับแคบ เมื่อมีนิสิตมาติดต่อเป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการที่ดีของกรมโยธาธิการและผังเมือง (2553) กล่าวว่า สถานที่ในการให้บริการที่ดีนั้นจะต้องมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ มีป้ายบอกขั้นตอนการขอใช้บริการอย่างชัดเจน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร ลีลาเทพินทร์ และพัชญา มาลีศรี (2554) ได้ทำการศึกษาการประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร

ด้วยแบบจำลอง Servqual พบว่า การรับรู้ในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษากำหนดวันในการรับเอกสาร ไว้ในแบบฟอร์มคำร้องอย่างชัดเจน รวมถึงเวลาในการเปิด-ปิด สำนักงาน จะคำนึงถึงชั่วโมงเรียนของนิสิตเป็นหลัก โดยเปิดให้บริการตลอดเวลา นิสิตจึงสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ทุกช่วงเวลาตลอดวัน ซึ่งถือเป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการ แต่ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเอกสารบางอย่างที่ผู้มาขอใช้บริการเป็นเอกสารที่ต้องใช้เวลาในการออกเอกสาร นานกว่าระยะเวลาที่กำหนด จึงทำให้ผู้รับบริการยังไม่ประทับใจในบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ สุภณิตย์ โขครัตนชัย (2536, หน้า 13) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือ เกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค แก่ผู้บริการ ซึ่งการบริการที่รวดเร็ว และบริการทันตามกำหนดเวลาเป็นการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชามณญ์ วัชรพุกก์ (2550) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของ ลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิต ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงาน พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาและให้บริการอย่างเหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มีการจัดทำเว็บไซต์สำหรับให้บริการทางด้านการศึกษา ซึ่งนิสิตที่อยู่ไกลสามารถดาวน์โหลดคำร้องแบบฟอร์มการใช้บริการต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์และสามารถทำรายการลงทะเบียนหรือเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทะเบียนและสถิติ นิสิตได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งขั้นตอนดังกล่าวมีความสะดวกไม่ยุ่งยากซับซ้อน แต่อาจเป็นเพราะมีจำนวนผู้เข้าใช้ระบบมาก จึงทำให้บางครั้งระบบขัดข้อง ผู้ขอใช้บริการจึงไม่สามารถเข้าใช้ระบบได้ในบางขณะ จึงทำให้คุณภาพการบริการยังอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา แสน โภคทรัพย์ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประมวลผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะอำนวยความสะดวก ในด้านการตอบคำถามต่าง ๆ แต่ในช่วงของการเปิดภาคการศึกษามีนิสิตจำนวนมากมาติดต่อขอรับบริการ จึงอาจเกิดความล่าช้าในการให้บริการ ผู้ใช้บริการจึงอาจเกิดความไม่พึงพอใจในการใช้

บริการได้ เนื่องจาก แต่ละบุคคลย่อมมีความรู้สึก นึกคิด และมีปัญหาที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชามณูษ์ วัชรพุกก์ (2550) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิต ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) พบว่า ด้านการตอบสนองรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ ให้บริการที่รวดเร็วไม่ปล่อยให้คอยนาน จัดช่องทางให้เข้ารับบริการได้โดยง่ายและอย่างทั่วถึง

1.4 ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามีจิตบริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอใช้บริการจึงให้บริการด้วยความเต็มใจ ถึงแม้ว่าเรื่องที่ติดต่อจะไม่ใช่ภาระหน้าที่ของตน รวมถึงสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ในกรณีที่เจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ติดยาหรือลางาน แต่อาจเป็นเพราะในบางเรื่องที่มีติดต่อดังกล่าวเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง จึงทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ จึงทำให้การบริการเกิดความล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พอร์ตเตอร์ (Porter, 1961) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอ บริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร ลีลาเทพินทร์ และพัชญา มาลีศรี (2554) ได้ทำการศึกษาการประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบจำลอง Servqual พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มีการจัดเวรประจำวัน เพื่อจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอยู่ตลอดเวลา เมื่อมีผู้มาขอใช้บริการจึงให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเต็มใจ ซึ่งเจ้าหน้าที่บางคนปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานานหลายปี ในแต่ละวันจึงได้พบกับปัญหาที่หลากหลาย จึงเข้าใจว่าผู้รับบริการแต่ละคนต้องการขอรับบริการในเรื่องใด จึงใช้ภาษาสื่อสารที่ผู้รับบริการเข้าใจง่ายด้วยความคล่องแคล่ว แต่ในบางครั้ง ผู้ขอใช้บริการแต่ละคนก็มีความแตกต่างกัน จึงอาจทำให้การบริการ

ในบางครั้งไม่ตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ เกาทอง (2547) ได้ทำการศึกษาคุณภาพของการบริการของบุคลากรสำนักงานเลขานุการ คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ข้อเสนอแนะที่ท่านต้องการได้รวดเร็ว

2. ผลการเปรียบเทียบสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา

2.1 จำแนกตามเพศ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าจะเป็นเพศใด กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ก็ให้บริการในรูปแบบเดียวกัน มีความเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งว่าเป็นเพศหญิง หรือชาย นิสิตที่มาใช้บริการจึงเกิดความพึงพอใจในคุณภาพของบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เมทินี พงษ์เวช (2544) กล่าวว่า เพศถูกกำหนดโดยเงื่อนไขทางสังคมหรือวัฒนธรรม ให้แสดงบทบาทหญิง หรือบทบาทชาย ซึ่งบทบาทดังกล่าวสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาวะการณ์ และในปัจจุบันเพศชาย และเพศหญิงมีบทบาทในสังคมเท่าเทียมกันมากขึ้น ดังที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้บัญญัติในเรื่องความเสมอภาคไว้ว่า “บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน” วรรคสอง บัญญัติว่า “ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน” เพศจึงเป็นเพียงตัวกำหนดความเป็นตัวตนของมนุษย์เท่านั้น ดังนั้นนิสิตไม่ว่าจะเป็นเพศชาย หรือเพศหญิงต่างก็อาจมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการหรืออาจมีความรู้สึกนึกคิดในการบริการไม่แตกต่างกันได้

2.2 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าจะเป็นนิสิตในระดับปริญญาตรี หรือระดับบัณฑิตศึกษา ต่างก็มาติดต่อขอใช้บริการในเรื่องเดียวกัน นั่นคือ เรื่อง การลงทะเบียนเรียน เรื่องการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน หรือแม้กระทั่งการแก้ไขประวัติส่วนตัว ซึ่งเจ้าหน้าที่กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาทุกคน ให้บริการโดยไม่เลือกระดับการศึกษา นิสิตทุกคนจึงได้รับบริการเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชดา อุดมวิทิต (2540) ได้ศึกษาการรับรู้การประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ผลิตไฟฟ้า พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และยังพบว่าผลที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบการประเมินผลแบบบริหารผลการปฏิบัติงาน นอกจากพนักงานจะมีโอกาสได้รับรู้และมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานแล้ว ยังมีผลทำให้พนักงานเกิดความสนใจและต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดอีกด้วย

2.3 จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาได้ให้บริการกับนิสิตทุกกลุ่มสาขาวิชา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาได้จัดการงานให้กับเจ้าหน้าที่แต่ละคน รับผิดชอบดูแลนิสิตต่างคณะกัน เมื่อมีนิสิตมาติดต่อที่เคาน์เตอร์ เจ้าหน้าที่เวรประจำวันเคาน์เตอร์ จะรับบริการในเบื้องต้นก่อน เมื่อเป็นปัญหาที่ให้บริการไม่ได้ จะจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ แต่ละคณะเป็นผู้ตอบปัญหาแทน ซึ่งเป็นผลทำให้นิสิตที่มาใช้บริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความ ต้องการ และมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ของ สิริกันชา พัฒนภุทอง (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและปัญหาการบริการของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า นิสิตที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน มีปัญหา การบริการโดยรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับ ตำแหน่งงาน แต่บางครั้งไม่สามารถให้คำแนะนำนิสิตได้อย่างถูกต้อง เพราะในบางเรื่องเจ้าหน้าที่ ไม่สามารถตัดสินใจได้ ต้องได้รับการอนุมัติ หรือขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาก่อน จึงทำให้นิสิต เกิดความไม่เชื่อถือในบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ซิลเวอร์ (Silver, 2001) กล่าวว่า การให้อำนาจกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน (Power to the People) คือการที่ผู้บริหารมอบอำนาจให้ ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจในงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่และให้โอกาสที่จะได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือ สารสนเทศที่ควรจะต้องรู้ ตลอดจนอำนาจที่จะสามารถใช้ทรัพยากรต่าง ๆ (Input) เพื่อนำมาใช้ใน การทำงานให้สำเร็จตามที่ต้องการ ผลลัพธ์ของการให้อำนาจกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะทำให้เกิด การปรับปรุงงานเพิ่มขึ้นอย่างมากในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มผลผลิต 2) ด้านการพัฒนาคุณภาพงาน 3) ด้านการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ 4) ด้านการพยายามหาทางลดค่าใช้จ่ายลง และ 5) จะทำให้บุคลากรที่ได้รับมอบอำนาจ มีขวัญและ กำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งเมื่อเจ้าหน้าที่กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ได้รับมอบ อำนาจในการตัดสินใจในเรื่องที่ต้องตอบคำถามกับนิสิตได้ จะทำให้เจ้าหน้าที่กล้าที่จะตอบคำถาม ได้มากขึ้น

เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถอภิปรายได้ดังนี้

3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนน เฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ มีระดับปัญหาสูงสุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะจำนวนนิสิตที่มีเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับสถานที่ตั้งของกองทะเบียนและประมวลผล

การศึกษาตั้งอยู่ในสำนักงานอธิการบดี ซึ่งมีพื้นที่จำกัด ไม่สามารถจะขยายพื้นที่ออกไปได้ จึงไม่สามารถเพิ่มจำนวนของที่นั่งรอรับบริการ ได้ จึงทำให้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2552) ในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน โดยสัมภาษณ์ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการในโรงพยาบาล ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับการให้บริการ คือ ขอให้เพิ่มที่นั่งระหว่างรอการรับบริการ รองลงมาเป็นการเพิ่มขยายระยะเวลาการให้บริการ และการลดขั้นตอนให้น้อยลง ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว สามารถนำไปพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้

3.2 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย มีระดับปัญหาสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในแต่ละวันมีนิสิตมาติดต่อขอใช้บริการในจำนวนมาก ซึ่งแต่ละคนก็มีปัญหาที่แตกต่างกัน บางคนอธิบายเพียงเล็กน้อยก็เข้าใจได้อย่างรวดเร็ว แต่บางคนต้องใช้เวลาในการอธิบายที่ยาวนานจึงสามารถเข้าใจได้ ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงาน เพราะนอกจากจะต้องเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการแล้ว ยังต้องเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นสำคัญอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, et al., 1990) ได้ศึกษาว่า บุคลากรผู้ให้บริการที่มีความรู้ในการให้บริการ สามารถทำให้ผู้รับบริการ เกิดความเชื่อถือนมากขึ้น และบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึงใจ และการให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ สม่ำเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันดี เอี่ยมจิตร (2528 อ้างถึงใน วาสนา ประชอลี, 2550) พบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการมาจากความเชื่อในความสามารถ ความรู้ ความชำนาญและคุณภาพของการบริการ

3.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีระดับปัญหาสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามีปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ โดยให้ผู้ขอใช้บริการทำการลงทะเบียนเรียนผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นรูปแบบที่ยังใหม่อยู่ ทำให้นิสิตบางคนที่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ หรือศึกษาข้อมูล และวิธีการมาอย่างไม่ดีพอ เกิดปัญหาในการเข้าใช้ระบบ และในบางขณะเมื่อมีผู้ขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถเข้าใช้ระบบออนไลน์ได้ จึงเกิดความไม่คล่องตัวในการขอใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้ปรับปรุงระบบและพัฒนาวิธีการบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยนำเทคนิคการบริการที่นำเทคโนโลยี

สารสนเทศมาใช้และเน้นการมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจ การติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ มีการประเมินผล เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า มีความรวดเร็วและประหยัดการใช้ทรัพยากรในการบริการ (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543, หน้า 10) ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ห้องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3.4 ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำเรื่อง ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และวิธีปฏิบัติได้เป็นอย่างดี มีระดับปัญหาสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยบูรพา มีการร่างระเบียบ ข้อบังคับ ของมหาวิทยาลัย ขึ้นมาจำนวนมาก ซึ่งในบางระเบียบ ข้อบังคับ เจ้าหน้าที่อาจจะยังไม่ได้ศึกษาอย่างละเอียดถี่ถ้วน จึงไม่สามารถให้คำแนะนำแก่นิสิตได้อย่างถูกต้อง และในระเบียบ ข้อบังคับ มีการใช้ภาษาที่ สลับซับซ้อน จึงต้องให้ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ หรือผู้บังคับบัญชามาเป็นผู้ให้คำแนะนำแทน ซึ่งสอดคล้องกับ มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม (มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2554) ได้กล่าวถึง วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจว่า เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการ ได้ถูกต้อง สามารถใช้ ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

3.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือชี้แจงและแนะนำอย่างเป็นกันเอง มีระดับปัญหาสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในการให้บริการนิสิตในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ที่ต้องตอบคำถามนิสิตเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจทำให้เกิดความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงาน และนิสิตแต่ละคนก็มีปัญหาที่แตกต่างกัน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าถึงความต้องการของนิสิตได้ ซึ่งสอดคล้องกับ มาตรฐานการให้บริการของ สำนักงานการศึกษาต่อเนื่อง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2552) ได้กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ ให้บริการที่ดี สิ่งที่คุณให้บริการควรมีเป็นอันดับแรก คือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่ รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ ผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการตรงตามความต้องการ

4. ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

4.1 จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับ บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิด ของ กมล ภู่งประเสริฐ (2545, หน้า 45) กล่าวว่า โดยธรรมชาติแล้วเพศหญิงและเพศชายมีลักษณะ

แตกต่างกัน ไม่เพียงแต่รูปร่างเท่านั้น นิสัยใจคอ ความคิดเห็น ความพึงพอใจ การควบคุมอารมณ์ และอื่น ๆ ก็มีส่วนแตกต่างกัน ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาค้นคว้าให้บริการกับ นิสิตทุกเพศ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ และนิสิตที่มาขอใช้บริการจะมีปัญหาในลักษณะเดียวกัน การให้คำแนะนำจึงมีในรูปแบบเดียวกัน นิสิตที่มีเพศต่างกัน จึงรับรู้ถึงปัญหาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นุชนารถ มโนมัย (2549 อ้างถึงใน หัตยา แก้วกิม, 2554) พบว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคนิสิตที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ไม่ต่างกัน และสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ เขมจิรา พุ่มกาหลง (2553) ได้ศึกษาปัญหาของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานี พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ และอายุที่แตกต่างกันมีปัญหาการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน หรือสาขาวิชาที่ต่างกัน ย่อมมีความรู้สึกนึกคิด ค่านิยมอุดมการณ์ รสนิยม และความต้องการแตกต่างกันไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542, หน้า 96-101) พบว่า ระดับการศึกษาที่ไม่ได้รับการศึกษาและผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านอรรถศาสตร์การให้บริการของผู้ให้บริการ ส่วนด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตไม่ว่าจะอยู่ในระดับการศึกษาใด ต่างก็มีปัญหาในการบริการของ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมชาย คิณประดับ (2553) ได้ศึกษา คุณภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติ นิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ปัญหาการให้บริการเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชุตติภัก บุญปาน (2546) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ พบว่า นักศึกษาภาคปกติ และนักศึกษาโครงการการศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นมีความคิดเห็นต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ นุชนารถ มโนมัย (2549 อ้างถึงใน หัตยา แก้วกิม, 2554) ซึ่งพบว่า ผู้บริจาคนิสิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาในการบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โชษิตา แก้วเกษ (2551)

พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับปัญหาการบริการและการรับรู้ของผู้รับบริการ เกี่ยวกับคุณภาพบริการ

4.3 จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ปฏิบัติงาน โดยยึดระเบียบของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก เมื่อนิสิตแต่ละกลุ่มสาขาวิชาติดต่อขอใช้บริการ เจ้าหน้าที่กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา จึงให้คำแนะนำแก่นิสิตในรูปแบบเดียวกัน นิสิตอยู่ในกลุ่มสาขาวิชาต่างกัน จึงมีปัญหาในการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริกันยา พัฒนภูทอง (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและปัญหาการบริการของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า นิสิตที่ศึกษาคณะแตกต่างกัน มีปัญหาการบริการ โดยรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธาตุดี สุริยพร (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรีของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามคณะและวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะและวิทยาลัย ที่แตกต่างกันมีปัญหาต่อการให้บริการ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

5. แนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า

5.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สำนักงานที่ให้บริการในปัจจุบันมีพื้นที่จำกัด ค่อนข้างคับแคบ จึงไม่สะดวกต่อการให้บริการกับผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ที่นั่งเพื่อรอรับบริการมีไม่เพียงพอ จึงควรมีสถานที่ตั้งที่แยกส่วนออกมา โดยให้มีพื้นที่ขนาดใหญ่เพียงพอต่อการให้บริการ มีป้ายชี้แจงหลักเกณฑ์หรือวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อสร้างความเข้าใจสำหรับผู้มาใช้บริการ มีที่นั่งรอที่เหมาะสม มีพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และนอกจากนี้อาจมีเครื่องปรับอากาศสำหรับพื้นที่การนั่งรอรับบริการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ชีรวรรณ รุ่งเรือง (2551) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ คือ การจัดบรรยากาศ สถานที่ การให้บริการ ให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอที่เพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอใช้บริการ มีการไปมาติดต่อได้สะดวก จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจในบริการ

5.2 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด โดยในแต่ละวันต้องทำหน้าที่ให้บริการกับผู้มาติดต่อประสานงานกับกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาเป็นจำนวนมาก ดังนั้นบางครั้งความเหนื่อยล้า และความเคร่งเครียดในการทำงานก็อาจทำให้อารมณ์ของผู้ให้บริการ

บางท่านดูเหมือนจะไม่พร้อมหรือไม่เต็มใจที่จะให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ตรีเพ็ชร อำเมือง (2553) ได้กล่าวไว้ว่า ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ คือ “Service Mind” ซึ่งเป็น การบริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ Service Mind ตรงกับภาษาอังกฤษสื่อความหมายได้ ดังนี้ คือ

1) S (Smile) คือ ความยิ้มแย้มแจ่มใส 2) E (Enthusiasm) คือ ความกระตือรือร้น 3) R (Rapidness) คือ ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ 4) V (Value) คือ มีคุณค่า 5) I (Impression) คือ ความประทับใจ 6) C (Courtesy) คือ มีความสุภาพอ่อนโยน และ 7) E (Endurance) คือ ความอดทน เก็บอารมณ์ ซึ่งในการบริการในแต่ละวันผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการจะมีปัญหาที่หลากหลาย บางปัญหาอาจสร้างความเหนื่อยล้าให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ให้บริการมีศิลปะในการให้บริการ จะทำให้ การบริการมีประสิทธิภาพต่อหน่วยงานมากยิ่งขึ้น รวมถึงผู้ให้บริการมีความประทับใจและมีความสุข ในการให้บริการเช่นกัน

5.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อาจยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการ หรือแก้ปัญหาให้กับผู้มารับบริการ ได้อย่างรวดเร็วมากนัก ทั้งนี้เนื่องจากผู้มาใช้บริการ มีจำนวนมาก ในขณะที่เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย จึงทำให้การแก้ปัญหาของผู้มาขอรับบริการจึงยังไม่ สามารถตอบสนองได้ตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลักการ 10 S ของ กิจจา ทองนิ่ม (2553) ซึ่งประกอบด้วย 1) S-Smooth หมายถึง อารมณ์ของ ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคงสม่ำเสมอ แม้ขณะที่ผู้รับบริการจะแสดงอารมณ์ เสียใจ ผู้ให้บริการก็ควรพยายามข่มใจไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กลับไป 2) S-Smile หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม ผู้บริการที่มีหน้าไปหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บูดบึ้ง เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับ บริการ จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ 3) S-Speak หมายถึง การพูดจาดี น้ำเสียง การพูดจาไพเราะ มีสัมมาคารวะ เนื่องจากการบริการจะต้องเจอกับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลาย บางครั้งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้าอารมณ์พูดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะพูดจาไม่น่าฟัง แต่ผู้ ให้บริการจำเป็นจะต้องใจเย็นและพูดจาให้ไพเราะน่าฟัง 4) S-Small หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตน ด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มียศมีตำแหน่งงานที่คิดว่า มีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ แต่ควรขินคิดและเต็มใจให้บริการ 5) S-Smart หมายถึง ผู้ให้บริการที่มี บุคลิกภาพที่ดีสง่างามจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น 6) S-Special หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ จะต้องปฏิบัติให้ ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ 7) S-Spirit หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับฟัง ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ขอมเป็นผู้รับฟังที่ดี 8) S-Speed หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้ บริการ สามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น และที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการ

คอยรับบริการ 9) S-Super หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า มากกว่าในที่นี้หมายถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด และ 10) S-Save หมายถึง การประหยัด ประหยัดในที่นี้หมายถึงการประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการ และการประหยัดวัสดุของหน่วยงาน เนื่องจากในการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น ใช้ออกสาร การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำ ถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวจะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา จากหลักการบริการ 10 S หากผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติ จะทำให้เกิดประโยชน์และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการในหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

5.4 ด้านความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยส่วนใหญ่จะมีความน่าเชื่อถือ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี แต่ยังคงขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานเพื่อทดแทนกัน ในบางครั้งไม่สามารถได้ข้อยุติ หากสามารถพัฒนาการให้บริการที่เป็นแบบ One-stop Service ได้ จะเป็นการดีมาก เนื่องจากจะลดระยะเวลาของผู้มาติดต่อประสานงานลงได้เป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับสำนักวิชาการ (2555) ได้กล่าวถึงการให้บริการ แบบ One-stop Service ว่าเป็นการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อให้สามารถรับบริการต่าง ๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว แทนที่การติดต่อหลายแห่ง ทำให้ได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ทั้งยังลดภาระค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน สามารถใช้ร่วมกันทั้งสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ นอกจากนี้ การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One-stop Service ยังอาจหมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์ เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีหลากหลายรูปแบบ เช่น 1) การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน 2) กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ 3) การปรับปรุงและออกแบบใหม่ เป็นวิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน (Reprocess) หรือการสร้างใหม่ (Redesign) และ 4) การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที

5.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำแนวทางการปฏิบัติ ที่ถูกต้องในแบบกัลยาณมิตร และควรเปิดใจรับฟังข้อเสนอนะหรือความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจึงควรได้รับการพัฒนาด้านจิตบริการและการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ควบคู่กันไป ซึ่งสอดคล้องกับ หลักการให้บริการที่ดีภายใต้กระบวนการจัดการความรู้ของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2555) มีหลักการว่า 1) เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ 2) การให้บริการที่ดี เริ่มจากการให้บริการที่ดีกับ

คนในองค์กรก่อน 3) การให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการ และ 4) การให้บริการที่ดีที่สุดส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร สิ่งเหล่านี้คือจิตบริการที่ผู้ให้บริการพึงมี เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการก็คือต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติคือ 1) ฟังด้วยความเต็มใจสนใจและใส่ใจ 2) อย่าปล่อยให้อคติเข้ามาครอบงำ 3) จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ 4) ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ และ 5) อย่าขัดจังหวะ ในปัจจุบันบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐหรือเอกชน ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง ค้นหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน ก็จะทำงานบริการเป็นงานที่มีคุณภาพ และเกิดประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ได้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรเพิ่มจำนวนห้องนำสำหรับผู้มาใช้บริการ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาให้มากขึ้น เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ และหมั่นดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ
 2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ เจ้าหน้าที่กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ควรให้บริการ และจัดเตรียมเอกสารตามที่ใช้บริการร้องขอให้ทันตามกำหนดในประกาศแบบฟอร์มคำร้อง รวมถึงควรอธิบายขั้นตอนของการใช้บริการให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ
 4. ด้านความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ควรศึกษาเรื่องระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และวิธีปฏิบัติให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ และละเอียดถี่ถ้วน เพื่อจะได้ให้คำแนะนำผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง
 5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ และอธิบายข้อมูลให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
- จากผลการวิจัยปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ได้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งรอรับบริการ หรือแยกส่วนงานออกมา เพื่อให้มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ เจ้าหน้าที่ควรฝึกทักษะในการสื่อสาร เพื่อให้ผู้ขอรับบริการเข้าใจได้ง่าย ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องเป็นผู้ที่ใจเย็น สื่อสารกับผู้ขอรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรมีการตรวจเช็คระบบออนไลน์อยู่เสมอว่าสามารถเข้าใช้งานได้ตามปกติหรือไม่ เพื่อป้องกัน ไม่ให้เกิดความยุ่งยาก ชับซ้อน ในการให้บริการด้านระบบออนไลน์
4. ด้านความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ควรศึกษา ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และวิธีปฏิบัติของมหาวิทยาลัยอย่างละเอียด เพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ในการแนะนำผู้ขอรับบริการ ได้อย่างถูกต้อง
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลือ ชี้แจง และแนะนำอย่างเป็นกันเอง กับผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ด้วยความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป
 1. ควรศึกษาสาเหตุและแนวทางพัฒนาของสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ
 2. ควรศึกษาสาเหตุหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ตามความคิดเห็นของนิสิตเพศชาย ในเชิงคุณภาพ
 3. ควรศึกษาปัญหาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการตามความคิดเห็นของนิสิตปริญญาตรี ในเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก
 4. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการบริการและแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

บรรณานุกรม

- กนกพร ลีลาเทพินทร์ และพัชญา มาลีศรี. (2554). การประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล
รัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL. วารสารวิจัยและพัฒนา มจร., 34(4), 443.
- กมล ภูประเสริฐ. (2545). การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: เมธิทิปส์.
- กรมโยธาธิการและผังเมือง. (2553). การบริการที่ดี. กรุงเทพฯ: กรมโยธาธิการและผังเมือง.
- กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา. (2555). ความเป็นมา. วันที่ค้นข้อมูล 5 มกราคม 2556,
เข้าถึงได้จาก <http://regservice.buu.ac.th/history.html>
- กองบริการการศึกษา. (2552). คู่มือการศึกษาระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา 2552. ชลบุรี:
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2546 ก). ชุดฝึกอบรมการปรับกระบวนการทัศน์และพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- _____. (2546 ข). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การ
รับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- _____. (2550). หลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการจัดการศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- กันยา สุวรรณแสง. (2542). จิตวิทยาทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา.
- กิจจา ทองน้อม. (2553). หลักการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลักการ 10 S.
วันที่ค้นข้อมูล 20 พฤษภาคม 2556, เข้าถึงได้จาก [http://www.edu.tsu.ac.th/edu2011/
article_analysis/file/kitjal_51.pdf](http://www.edu.tsu.ac.th/edu2011/article_analysis/file/kitjal_51.pdf)
- เขมจิรา พุ่มกาหลง. (2553). ศึกษาปัญหาของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
ปทุมธานี. งานนิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- คณะกรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ
เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดกาญจนบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตตินันท์ เดชะรูปต์. (2540). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา
จิตวิทยาการบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิราภา เต็งไตรรัตน์. (2547). จิตวิทยาทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 4) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส. เอเซียเพลส.

- ชุตินันท์ บุญปาน. (2546). การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการอุดมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์.
- ชวลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โชคชัย ชยวัช. (2547). *ครุพันธุ์ใหม่*. กรุงเทพฯ: วรรณสาส์น.
- โชษิตา แก้วเกษ. (2551). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการแพทย์แผนจีน ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล. งานนิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชญานีฐา ภูริยศสกุล. (2549). การปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียนตามความคิดเห็นของพนักงานครู ในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ตรีเพ็ชร อ่าเมือง. (2553). คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ. วันที่ค้นข้อมูล 27 ธันวาคม 2555, เข้าถึงได้จาก <http://www.op.mahidol.ac.th/orga/file/pdf/12/A/%20service%20mind%20manual.pdf>
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชั้นขำภัทร์ จำศิริ. (2551). รายงานการวิจัย เรื่อง การศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการขึ้นทะเบียนบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2551 สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2551). การมีหัวใจบริการ. วันที่ค้นข้อมูล 19 มกราคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>
- ธาดาศรี สุริยพร. (2553). การศึกษาคุณภาพการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรีของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นภาพร ฤดีจรัสวัลย์. (2552). การพัฒนาการดำเนินงานทะเบียนนักเรียน โรงเรียนศิริวัฒนา จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นภาพรณณ์ เปรมจิตร. (2543). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกรมราชทัณฑ์ จำกัด. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- นรัชย์ จาฎามระ. (2546). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2526 ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2542*.
กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- นรีนุช บุวดีนิเวศ. (2547). *รายงานการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
ของนักศึกษาโปรแกรมวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. อุบลราชธานี:
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.*
- นิตยา สุวรรณศรี. (2545). *หลักสูตรสู่การเรียนรู้. อุดรดิตต์: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุดรดิตต์.*
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). การอ้างอิงประชากรเพื่อใช้เครื่องมือแบบ
มาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม*, 3(1), 23-24.
- บุญมา ชัยเสถียรทรัพย์. (2543). *เทคนิคการสัมภาษณ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- บุญเชาวน์ ฝู้นทอง. (2544). *การศึกษาปัญหาการดำเนินงานวิชาการในโรงเรียนขยายโอกาส
ทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). *ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการ
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- พิชามญช์ วัชรพุกก์. (2550). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิต
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย). งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2551). *บริการให้ตรงใจ ใคร ๆ ก็กลับมา. กรุงเทพฯ: พงษ์วรรณการพิมพ์.*
- เพทาย คุ้มคำมี. (2546). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพ
การให้บริการของสถานีบริการน้ำมันที่ ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเอง. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ไพบูลย์ ขงทวี. (2549). *การพัฒนาระบบงานธุรการ โรงเรียนบ้านสารภี อำเภอประโคนชัย
จังหวัดบุรีรัมย์. การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*
- ภนิกา ชัยปัญญา. (2541). *แนวคิดความพึงพอใจ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*

- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2550). รายงานประจำปี 2549. ชลบุรี: อินฟินิตี้ กราฟฟิกส์ ชลบุรี.
- _____. (2552 ก). ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2552. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- _____. (2552 ข). ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2552. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- _____. (2552 ค). ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2555. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- _____. (2555). การรับสมัคร. วันที่ค้นข้อมูล 10 ธันวาคม 2555, เข้าถึงได้จาก <http://www.buu.ac.th/th/index.php?link=admission.php>
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2543). แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2555). หลักการให้บริการที่ค้ำยันใต้กระบวนการจัดการความรู้. วันที่ค้นข้อมูล 20 พฤษภาคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.ascar.rmutk.ac.th/ascar/KM/>
- มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (2554). คู่มือมาตรฐานการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2552). มาตรฐานการให้บริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เมทินี พงษ์เวช. (2544). มิติหญิงชายและประสิทธิภาพของการบริหารและดำเนินงาน. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยบทบาทหญิงชายและการพัฒนา สมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรีฯ.
- บุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัชดา อุดมวิทิต. (2540). การรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ผู้ผลิตไฟฟ้า. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- _____. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- ราตรี กฤษวงศ์. (2550). การปฏิบัติงานของครูจ้างสอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- รุทธ์ สุขสำราญ. (2546). การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏราชนครินทร์.
- เรื่องชัย มุททาหัตถาภกร และพวง มีสัง. (2550). การจัดทำตารางสอนอัตโนมัติในมหาวิทยาลัย โดยใช้จิงเนติกอัลกอริทึมแบบหลายจุดประสงค์. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศ, 3(6), 28.
- วรวิมล สืบสมาน. (2553). ปัญหาและแนวทางการแก้ไขการบริหารการจัดการเรียนรู้ออนไลน์เทียบโอนประสบการณ์อาชีพสู่วุฒิการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จังหวัดฉะเชิงเทรา. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัชรภรณ์ สุริยาภักดิ์. (2546). วิจัยธุรกิจยุคใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัลยา นิหมัด. (2548). การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการสอนของครูต่อการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ของ โรงเรียนเอกชน ระดับประถมศึกษา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2530). งานบุคลากรนิสิต นักศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาสนา ประชอลี. (2550). คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วาสนา แสนโกศทรัพย์ (2553). ความพึงพอใจของนิสิตต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประมวลผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 26(1), 48.
- วาทีตา เอื้อเจริญ. (2545). การศึกษาความต้องการและปัญหาการรับบริการสารสนเทศของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2543). คุณภาพ คือ ความอยู่รอด. กรุงเทพฯ: ส. เอเซียเพรส.
- วิทยา ดำนังรังกุล. (2546). บริการบานใจ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มติชน.
- วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซี เอ็ด ยู เคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปรีญา ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ศุภนิษฐ์ โขครัตนชัย. (2536). *พัฒนาคนอย่างไรให้มีบริการที่ดี*. กรุงเทพฯ: ข้าราชการพลเรือน.

สภามหาวิทยาลัยบูรพา. (2554). *ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยสภาวิชาการ (ฉบับที่ 6)*

พ.ศ. 2554. วันที่ค้นข้อมูล 1 กุมภาพันธ์ 2556, เข้าถึงได้จาก <http://council.buu.ac.th/regular/2554/35-54.pdf>

สมชาย คิดประดับ. (2553). *คุณภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.*

สมชาย พชรชนสาร. (2544). *การศึกษาปัญหาการดำเนินงานวิชาการ ตามทัศนะของครูผู้สอนนักเรียน โครงการปฏิรูปการศึกษาเกษตรเพื่อชีวิต วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีสระแก้ว. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2548). *บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: จี.พี.ไอเซเบอร์พริ้นท์.

สมหมาย ราชนาวิ. (2544). *ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของศูนย์วิชาการกลุ่มโรงเรียนของครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*

สมเดช สีแสง. (2546). *คู่มือบริหารโรงเรียนสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. นครสวรรค์: ริมปิงการพิมพ์.*

สมาคมอธิการบดีแห่งประเทศไทย [สอท.]. (2555). *ความเป็นมาในองค์ความรู้ของการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาระบบคัดเลือกรวม. วันที่ค้นข้อมูล 27 ธันวาคม 2555, เข้าถึงได้จาก <http://www.cuas.or.th/info.html>*

สมาน อัสวภูมิ. (2549). *การบริหารงานในสถานศึกษา. อุบลราชธานี: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.*

สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). *การศึกษาความพึงพอใจและปัญหาการบริการของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*

สุทธิลักษณ์ คณานันท์. (2548). *การประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. อุดรดิตต์: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์.*

สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). *การจัดซื้อและบริหารพัสดุ*. กรุงเทพฯ: บิ๊กโฟร์เพลส.

- สุธินี แทนทรายทอง. (2548). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- เสริมศรี สามารดกิจ. (2552). *คู่มือการปฏิบัติงานการลงทะเบียนและประมวลผลการเรียน งานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- เสาวภาค พงษา. (2552). *สภาพการบริหารงานทั่วไปในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.*
- เสาวลักษณ์ สมบูรณ์ผล. (2550). *รายงานการวิจัย สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง การศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานของคณะเกี่ยวกับ งานทะเบียน ในระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2546). *หลักสูตรและการบริหารหลักสูตร.วารสารวิชาการ, 9(10), 2.*
- _____. (2556). *แนวทางการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.*
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2546). *เอกสารสาระการเรียนรู้ประกอบชุดวิชาการพัฒนา การบริหารสถาบันการศึกษา. ม.ป.ท.*
- สำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย. (2546). *หลักสูตรการฝึกอบรมนิสิตนักศึกษา เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: สหมิตรพรินติ้ง.*
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 1. (2550). *ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ เรื่อง การกระจายอำนาจการบริหาร. อุบลราชธานี: สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาอุบลราชธานี เขต 1.*
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2552). *ผลการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์.*
- สำนักวิชาการ. (2555). *การให้บริการ แบบ One-stop Service. วันที่ค้นข้อมูล 20 พฤษภาคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://academic.bu.ac.th/2012/index.php/km/10-one-stop-service>*
- หงษ์คำ หานูญมี. (2548). *ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานวิชาการ ในโรงเรียน ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1. งานนิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.*

- หัทธา แก้วกิม. (2554). *คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคโลหิต*.
งานนิพนธ์สาขารณศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารสาขารณศาสตร, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- หัทธา ชาตวิวัฒน์ศิริ. (2530). *รายงานการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง*.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล, คลยา จาตุรงค์กุล และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). *การตลาดบริการ*.
กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โด โชน่า.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ*.
วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์,
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อมรรัตน์ เขาวลิต. (2541). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการ
สารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,
สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรวิภา นิตยันทเวช. (2553). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการด้านเงินฝากธนาคาร
นครหลวงไทยในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา: ธนาคารนครหลวงไทย*. งานนิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรอนงค์ เกาทอง. (2547). *คุณภาพของการบริการของบุคลากรสำนักงานเลขานุการ
คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัญชญา เลียงขวา. (2546). *การประเมินการดำเนินงานทะเบียนวัดผลของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา
ในจังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิจัยและประเมินผล
การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- อาภากร ผดุงสัตยวงศ์. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของส่วนทะเบียนและประเมินผล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,
สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าธนบุรี.
- Allison, T. E. (1986). Herzberg factors in job satisfaction dissatisfaction of selected special
education supervisors: Preference, influence and prevalence. *Dissertation Abstracts
International*, 8(13), 2136-A.

- Alhaider, K. A. (1987). *A study of quality importance*. n.p.
- Best & Kahn J. V. (1993). *Research in Education* (7th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Burr, R. K. (1981). Job Satisfaction Determinant for Selected Administrators in Florida's Community Colleges and Universities: An Application of Herzberg's Motivation-Hygiene Theory. *Dissertation Abstracts International*, 41(9), 3794-A.
- Clements, E. (1983). A Study of the Relationship between Intrinsic and Extrinsic Variables and Job Satisfaction among Student Personnel Workers in Community Colleges. *Dissertation Abstracts International*, 43(8), 2567-A.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins.
- El-Safy. (1986). Job Satisfaction and Job Performance among the Middle Management Personal of the Sudanese public Service. *Dissertation Abstracts International*, 46(9), 2497-A.
- Fitzgerald, R. M. & Durant, F. (1980). Citizen evaluations and urban management: service delivery in an era of protest. *Public Administration Review*, 40(6), 585-594.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hopke, W. E. (1968). *Dictionary of Personnel and Guidance terms*. Chicago: J. G. Ferguson.
- Kotler, P. & Armstrong. (1999). *Principle of Marketing*. USA.: Prentice-Hall.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining, sample size for research activities. *Education and Psychological Measurement*, 30(3), 608.
- Lovelock C., Wright L. (2002). *Principles of service marketing and management*. New York: Harper Collins.
- Navaratnam, K. K., & O'connor, R. (1993). Quality assurance in vocational education: Meeting the needs of nineties. *The Vocational Aspect of Education*, 45(2), 113-122.
- Ogomaka, U. J. (1986). The factors which motivation California credentialed teacher to teach in Los Angeles archdiocesan high school. *Dissertation Abstracts International*, 46(12), 3563-A.
- Oskamps, S. (1987). *Applied social psychology*. Englewood, Cliff N. J.: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., (1985). Conceptual model of services quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- _____. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.

- Porter, L. W. (1961). A study of perceived need satisfactions in bottom and middle management jobs. *Journal of Applied Psychology*, 3(3), 60.
- Randall, C. M. (1987). Job Satisfaction of Chief Administrative Officers of Teacher Education Program. *Dissertation Abstracts International*, 30(12), 1253-A.
- Seth Silver. (2001). *Power of the people*. New York: Harper Collins.
- Whitbeck, W. J. (2000). An Information System Model for Construction Project Management in University Facility Departments. *Dissertation Abstracts International*, 38.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ

สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

- | | |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุวดี รอดจากภัย | ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชีระ กุลสวัสดิ์ | รองคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ |
| 3. นายไพรินทร์ ทองภาพ | รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ |
| 4. ดร.กัมปนาท หวลบุตตา | ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ
คณะเภสัชศาสตร์ |
| 5. ดร.อนุสรณ์ ธรรมพิทักษ์ | ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหารและกิจการพิเศษ
คณะเภสัชศาสตร์ |
| 6. ดร.สุกัญญา เจริญวัฒนะ | ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายบัณฑิตศึกษาและการวิจัย
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา |
| 7. อาจารย์พิสิษฐ์ บึงบัว | ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการพิเศษ
คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ |
| 8. อาจารย์ชมพูนุช อ่ำช้าง | ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ
คณะโลจิสติกส์ |
| 9. นายพิชิตร มีพจนา | ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา |
| 10. ดร.คงรัฐ นวลแบ่ง | อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการเรียนรู้
คณะศึกษาศาสตร์ |
| 11. ดร.สุทธภา โขติประดิษฐ์ | อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการเรียนรู้
คณะศึกษาศาสตร์ |
| 12. ดร.สกฤติ อีสริยานนท์ | อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ |
| 13. ดร.วัชริน ผดุงรัชดาภิ | อาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา |
| 14. ดร.ฐิติมา วงศ์อินตา | อาจารย์ประจำ คณะโลจิสติกส์ |
| 15. ดร.ภาณุวัฒน์ ดำนกลาง | อาจารย์ประจำ คณะวิศวกรรมศาสตร์ |
| 16. อาจารย์รินดา วราวุฒิ | อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาตะวันตก
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ |
| 17. อาจารย์ลัญจกร สัตย์สงวน | อาจารย์ประจำกลุ่มบริหารธุรกิจ
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ |
| 18. ว่าที่ ร.ต.กิตติศักดิ์ อ่อนเอื้อน | อาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ |

19. นายชนวรรณ สุวรรณपाल
นิติทปริญาตรี
สาขาวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
คณะศึกษาศาสตร์
20. นางสาวไพลิน พลอยอร่าม
นิติทปริญาตรี
สาขาวิชาภูมิศาสตร์
คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์
21. นางสาววรรณ แก้วนิคย์
นิติทปริญาตรี
สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
22. นายธงชัย ฐู่ข้าว
นิติทระดับบัณฑิตศึกษา
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์
23. นางสาวกติกา ชาดิน้ำเพชร
นิติทระดับบัณฑิตศึกษา
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(สำเนา)



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะศึกษาศาสตร์ ศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา โทร. ๒๐๕๒

ที่ ศร ๖๖๒๑/ว ๑๓๒๓

วันที่ ๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน

ด้วย นางสาวลักษณมี จิรวัดนธรรม นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
สภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพา ในความควบคุมดูแลของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภารดี อนันต์นวิ เป็นประธาน
กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ในการนี้ ผู้วิจัยจะขอความร่วมมือจากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรง
ของเครื่องมือเพื่อการวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว
เป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
ของนิสิตในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

(ลงชื่อ)

วิมลรัตน์ จตุรานนท์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิมลรัตน์ จตุรานนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(สำเนา)



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะศึกษาศาสตร์ ศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา โทร. ๒๐๕๒

ที่ ศธ ๖๖๒๑/ว ๑๓๒๔

วันที่ ๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ

เรียน คณบดี/ผู้อำนวยการวิทยาลัย

ด้วย นางสาวลักษณมี จิรวัดนธรรม นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
สภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพา ในความควบคุมดูแลของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภารดี อนันต์นาวิ เป็นประธาน
กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ในการนี้ ผู้วิจัยจะขอความร่วมมือจากท่านในการเก็บรวบรวมข้อมูล
เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ อนึ่ง โครงการวิจัยนี้ได้ผ่านขั้นตอนการพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัย
ของมหาวิทยาลัยบูรพา เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

(ลงชื่อ)

วิมลรัตน์ จตุรานนท์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิมลรัตน์ จตุรานนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(สำเนา)



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะศึกษาศาสตร์ ศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา โทร. ๒๐๕๒

ที่ ศธ ๖๖๒๑/ว ๑๗๒๕

วันที่ ๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน คณบดี/ผู้อำนวยการวิทยาลัย

ด้วย นางสาวลักษณมี จิรวัดนธรรม นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
สภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษ
มหาวิทยาลัยบูรพา ในความควบคุมดูแลของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภารดี อนันต์นำวี เป็นประธาน
กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ในการนี้ ผู้วิจัยจะขอความร่วมมือจากท่านในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อ
การวิจัย อนึ่ง โครงการวิจัยนี้ได้ผ่านขั้นตอนการพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัยของมหาวิทยาลัยบูรพา
เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

(ลงชื่อ)

วิมลรัตน์ จตุรานนท์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิมลรัตน์ จตุรานนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(สำเนา)



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะศึกษาศาสตร์ ศูนย์*นวัตกรรมการบริหาร*และผู้นำทางการศึกษา โทร. ๒๐๕๒

ที่ ศธ ๖๖๒๑/ว ๑๒๘๖

วันที่ ๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น

เรียน

ด้วย นางสาวลักษณมี จิรวัดธรรม นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
สภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพา ในความควบคุมดูแลของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภารดี อนันต์นาวิ เป็นประธาน
กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ในขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น โดยจะขอความ
อนุเคราะห์ในการตอบแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและ
ประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา คณะศึกษาศาสตร์จึงมีความประสงค์จะขอความ
อนุเคราะห์จากท่าน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น

จึงเรียนมาเพื่อให้ความอนุเคราะห์ จักขอขอบคุณยิ่ง

(ลงชื่อ)

วิมลรัตน์ จตุรานนท์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิมลรัตน์ จตุรานนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

แบบสอบถาม

เรื่อง สภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการ ของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาสภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสภาพ ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย
 2. หญิง

2. ระดับการศึกษา

1. ปริญญาตรี
 2. บัณฑิตศึกษา

3. กลุ่มสาขาวิชา

กลุ่มที่ 1 กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

- | | |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> คณะการจัดการและการท่องเที่ยว | <input type="checkbox"/> คณะศิลปกรรมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะศึกษาศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ | <input type="checkbox"/> วิทยาลัยนานาชาติ |
| <input type="checkbox"/> คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | <input type="checkbox"/> วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ |
| <input type="checkbox"/> วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา | |
| <input type="checkbox"/> วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ | |

กลุ่มที่ 2 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

- | | |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร | <input type="checkbox"/> คณะพยาบาลศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะแพทยศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะเภสัชศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา | <input type="checkbox"/> คณะสหเวชศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะสาธารณสุขศาสตร์ | |

กลุ่มที่ 3 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

- | | |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีการเกษตร | <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีทางทะเล |
| <input type="checkbox"/> คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะโลจิสติกส์ |
| <input type="checkbox"/> คณะวิทยาการสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะอัญมณี | |

ตอนที่ 2 ระดับสภาพ ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
คำชี้แจง จากประสบการณ์ของท่านในระหว่างที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยบูรพา ขอให้พิจารณา
 หัวข้อในแต่ละด้านว่า ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
 มหาวิทยาลัยบูรพา มากน้อยเพียงใด และโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความ
 พึงพอใจของท่านต่อการบริการตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

สภาพ หมายถึง ระดับคุณภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

ปัญหา หมายถึง ระดับปัญหาที่นิสิตได้รับจากการบริการของกองทะเบียนและ
 ประมวลผลการศึกษา

ระดับคะแนน

ระดับของสภาพและปัญหา

- 5 หมายถึง มีระดับสภาพ ปัญหาการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับสภาพ ปัญหาการบริการอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีระดับสภาพ ปัญหาการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับสภาพ ปัญหาการบริการอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับสภาพ ปัญหาการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับสภาพการบริการ					การบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษา	ระดับปัญหาการบริการ				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					ด้านความเป็น รูปธรรม ของการบริการ					
					1. ที่ตั้งสำนักงานมีความเหมาะสม					
					2. สถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ					
					3. สถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ สำหรับผู้มาใช้บริการ					
					4. การให้บริการมีหลักเกณฑ์และ วิธีปฏิบัติที่ชัดเจน					
					5. เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน พร้อมให้บริการและทันสมัย					
					6. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
					ด้าน ความเชื่อมั่น ไว้วางใจ					
					1. มีการอธิบายรายละเอียดและ ขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน					
					2. สามารถดำเนินการให้บริการ ภายในเวลาที่กำหนดตามประกาศ ในแบบฟอร์มคำร้อง					
					3. ข้อมูลในระบบการบริการ การศึกษา มีความถูกต้อง เชื่อถือได้					
					4. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร ให้เข้าใจได้ง่าย					
					5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว					
					6. ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม					

ระดับสภาพการบริการ					การบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษา	ระดับปัญหาการบริการ				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
					1. เจ้าหน้าที่มีอัตราฯไม่ตรี และมีกริยา มารยาทที่สุภาพ					
					2. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ เพียงพอ กับความต้องการของผู้รับบริการ					
					3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจ ที่จะให้บริการ					
					4. มีการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ อย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
					5. การให้บริการมีความรวดเร็ว และคล่องตัว					
					6. สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
					7. การให้บริการสามารถเสร็จสิ้น ในขั้นตอนเดียว					
					ด้านความน่าเชื่อถือ					
					1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน					
					2. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงาน แทนกันได้					
					3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ เรื่อง ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และวิธีปฏิบัติได้เป็นอย่างดี					
					4. สามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลใน ระบบบริการการศึกษาได้ตลอดเวลา					
					5. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ					

ระดับสภาพการบริการ					การบริการของกองทะเบียน และประมวลผลการศึกษา	ระดับปัญหาการบริการ				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ					
					1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ					
					2. เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ					
					3. เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงจิตใจของผู้รับบริการ					
					4. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ข้อมูลและรายละเอียดตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
					5. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือที่แจ่มแจ้งและแนะนำอย่างเป็นกันเอง					
					6. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ					

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือ

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง สภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการ ของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

แนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรมีแนวทางการพัฒนาอย่างไรบ้าง
 - ที่ตั้งสำนักงานมีความเหมาะสมหรือไม่
 - สถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการหรือไม่
 - การให้บริการมีหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนหรือไม่
 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ควรมีแนวทางการพัฒนาอย่างไรบ้าง
 - เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี และมีกริยา มารยาทที่สุภาพหรือไม่
 - มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่
 - เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการหรือไม่
 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรมีแนวทางการพัฒนาอย่างไรบ้าง

- การให้บริการสามารถดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดตามประกาศในแบบฟอร์มคำร้องหรือไม่

- เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสารให้เข้าใจได้ง่ายหรือไม่

- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วหรือไม่

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

4. ด้านความน่าเชื่อถือ ควรมีแนวทางการพัฒนาอย่างไรบ้าง

- เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติงานหรือไม่

- เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้หรือไม่

- มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการหรือไม่

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ควรมีแนวทางการพัฒนาอย่างไรบ้าง

- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและรายละเอียดตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่

- เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงจิตใจของผู้รับบริการหรือไม่

- มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการหรือไม่

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางที่ 27 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม สภาพการบริการ
ของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1.	.68	21.	.72
2.	.70	22.	.70
3.	.59	23.	.70
4.	.75	24.	.66
5.	.72	25.	.64
6.	.68	26.	.70
7.	.78	27.	.76
8.	.73	28.	.77
9.	.68	29.	.66
10.	.76	30.	.67
11.	.74		
12.	.75		
13.	.67		
14.	.76		
15.	.71		
16.	.76		
17.	.72		
18.	.66		
19.	.68		
20.	.70		

หมายเหตุ: ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .97

ตารางที่ 28 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ปัญหาการบริการ
ของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1.	.67	21.	.66
2.	.63	22.	.62
3.	.60	23.	.73
4.	.78	24.	.62
5.	.66	25.	.62
6.	.72	26.	.63
7.	.68	27.	.58
8.	.72	28.	.62
9.	.78	29.	.61
10.	.69	30.	.71
11.	.78		
12.	.79		
13.	.71		
14.	.70		
15.	.73		
16.	.70		
17.	.72		
18.	.77		
19.	.68		
20.	.70		

หมายเหตุ: ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .97