

ชื่องานวิจัย : การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ปีการศึกษา 2552
ผู้วิจัย : นางสาวสุนิรัตน์ พิทักษ์พงศ์
หน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
วัน เดือน ปี : เมษายน 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง : การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา 2552 ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และประเมินผลระบบงานบริการ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงงานบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น วิธีดำเนินการวิจัยโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดซึ่งเป็นนักศึกษาปัจจุบันและเป็นศิษย์เก่า ที่เป็นผู้รับบริการในภาคเรียนที่ 1 และภาคเรียนที่ 2 ในปีการศึกษา 2552 จำนวนทั้งหมด 587 คน โดยใช้แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยศึกษาค้นพบว่า

1. ผู้รับบริการในด้านที่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับ 3.73 และ 2.61 ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับ 3.82 และ 2.52 ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับ 3.78 และ 2.61 และด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับ 3.74 และ 2.62 และความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ 3.77 และ 2.59 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกด้านในภาคเรียนที่ 1 อยู่ในระดับมาก 3.77 ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกด้านในภาคเรียนที่ 2 อยู่ในระดับปานกลาง 2.59

3. ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจทั้งสามด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ มีความแตกต่างกันต่อการรับบริการในภาคเรียนที่ 1 และภาคเรียนที่ 2 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 และในด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

Title : The study of Students' satisfaction on ASCAR services
Rajamangala University of Technology Krungthep

Researcher : Miss Suneerat Pitakphong

Office : Academic Support Center and Registration Bureau

Year : April 2010

Abstract

This research was aimed to study the students' satisfaction on Academic Support Centre and Registration Bureau (ASCAR) of Rajamangala University of Technology Krungthep in academic year 2009 and to evaluate the service systems for increasing the efficiency and productivity of ASCAR services.

The population in this research was 587 students whom contacted the front-desk of ASCAR services on semester 1 and 2 in academic year 2009. The research tool is questionnaires which comprise of 4 aspects on services process and steps, the staff and service officers, the facilities, service quality.

The research findings were as follow:

1. The maximum mean score students' satisfaction on ASCAR services process and steps was 3.73 and the minimum mean score was 2.61.
2. The maximum mean score students' satisfaction on ASCAR's staff and service officers was 3.82 and the minimum mean score was 2.52.
3. The maximum mean score students' satisfaction on the ASCAR's facilities was 3.78 and the minimum mean score was 2.61.
4. The maximum mean score students' satisfaction on ASCAR's service quality was 3.74 and the minimum mean score was 2.62.
5. The overall mean students' satisfaction on 4 aspects were high (3.77) in semester 1 when compare with the overall mean students' satisfaction on 4 aspects were moderate (2.59) in semester 2.
6. The comparison of students' satisfaction between semester 1 and 2 has a statistical significant difference at level .05 on services process and steps, the staff and service officers and the facilities but there is no statistical significant difference on service quality.

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนผ่านเคาน์เตอร์บริการ ประจำปีการศึกษา 2552 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และเพื่อนำผลการประเมินที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นของการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ

สรุปผล อภิปรายผล

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีผู้รับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนผ่านเคาน์เตอร์บริการ ปีการศึกษา 2552 ภาคเรียนที่ 1 และภาคเรียนที่ 2 ที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนใกล้เคียงกันมากคือ 298 และ 289 คน ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 587 คน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นนักศึกษาปัจจุบัน และศิษย์เก่ามีจำนวน 525 คน และ 62 คน และคิดเป็นร้อยละ 89.44 และ 10.56 ตามลำดับ และมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามภาคการเรียนที่ 1 และภาคเรียนที่ 2 ร้อยละ 50.77 และ 49.23 คน ตามลำดับ

จากผลการวิจัยทำให้สามารถสรุปได้ว่า ในส่วนของนักศึกษาปัจจุบันสามารถสรุปและวิเคราะห์จากประสบการณ์การทำงานในด้านนี้ได้ว่า นักศึกษาที่ขอรับบริการผ่านเคาน์เตอร์ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่มีปัญหาในเรื่องของผลการเรียน การลงทะเบียน การเปลี่ยนกลุ่มเรียน การชำระเงินค่าลงทะเบียน การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษาปัจจุบัน และการขอใบแสดงผลการเรียนของนักศึกษาเพื่อประกอบการขอทุนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) และการนำไปสมัครงาน ซึ่งลักษณะของการขอรับบริการเป็นเรื่องที่นักศึกษาต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง เพื่อขอคำปรึกษาและดำเนินการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาของปฏิทินการศึกษา เช่น การลงทะเบียนเพิ่ม ถอนรายวิชา การลงทะเบียนต่างสถาบันในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลด้วยกัน การขอเอกสารผลการเรียนเพื่อประกอบการขอทุนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) และหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาเพื่อสมัครงาน เป็นต้น สำหรับศิษย์เก่าที่มีผู้มาขอรับบริการน้อยสามารถสรุปได้ว่า ศิษย์เก่ามีความคุ้นเคยกับการใช้บริการของเว็บไซต์งานทะเบียนระหว่างที่ศึกษาอยู่ตลอดเวลา เช่น การลงทะเบียนออนไลน์ การตรวจสอบผลการลงทะเบียน การตรวจสอบผลการศึกษา ประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน และการได้รับเอกสารการศึกษาที่แสดงการสำเร็จการศึกษาที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว ได้แก่ ใบรับรองสำเร็จการศึกษาที่สภามหาวิทยาลัยอนุมัติปริญญา ใบรายงานผลการศึกษาระดับภาษาไทย ฉบับภาษาอังกฤษ และเอกสารดังกล่าวถูกต้องสมบูรณ์รวมถึงการขึ้นทะเบียนบัณฑิตผ่านเว็บไซต์ประจำภาค 1/2552 ที่ผ่านมา นับว่าการดำเนินงานด้านการบริการ

การศึกษาผ่านเว็บไซต์ www.ascar.rmutk.ac.th ได้ผลดี มีประสิทธิภาพ สมควรจะได้รับการพัฒนาเผยแพร่
ข้อมูลสารสนเทศด้านงานทะเบียนผ่านเว็บไซต์ ให้มากยิ่งขึ้น ให้เหมาะสมกับช่วงเวลาดำเนินการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการศึกษาด้านงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ภาคเรียน
ที่ 1 และภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2552

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการผ่านเคาน์เตอร์บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ภาคเรียนที่ 1 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2552 **ด้านกระบวนการ/
ขั้นตอนการให้บริการ** เท่ากับ 3.73 และ 2.61 อยู่ในระดับ มาก และระดับปานกลาง ตามลำดับ แต่ละ
รายการที่ให้บริการมีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกันและรายการ การแจ้งขั้นตอนการบริการ มีคะแนนความ
พึงพอใจอยู่ในระดับต่ำสุดของทุกข้อคือ 3.66 และ 2.53 สรุปได้ว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
เจ้าหน้าที่ให้บริการให้ความสนใจปัญหาและความต้องการของนักศึกษา มีการซักถามสิ่งที่นักศึกษาต้องการ
เพื่อให้ความช่วยเหลือโดยอาศัยระเบียบ/ข้อบังคับของการจัดการศึกษา และระยะเวลาที่กำหนดไว้ในปฏิทิน
การศึกษา พร้อมทั้งชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติของนักศึกษา เช่น ไม่ผ่านรายวิชาบังคับก่อน ทำให้ไม่สามารถ
ลงทะเบียนในรายวิชาต่อเนื่องได้ จึงต้องปรับตารางเรียน และ/หรือปรับแผนการเรียนใหม่ ซึ่งลักษณะ
การดำเนินงานตรงนี้ นักศึกษาจะต้องติดต่อขอรับคำปรึกษาและ/หรือความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา
หัวหน้าสาขาวิชา คณบดี เพื่อลดรายวิชาต่อเนื่องและเพิ่มรายวิชาอื่นแทน เป็นต้น ทำให้การรับบริการผ่าน
เคาน์เตอร์มีกระบวนการมากขึ้น จึงต้องยื่นคำร้องขอเปลี่ยนแปลงรายวิชาและถอนรายวิชาต่อเนื่อง ซึ่ง
การถอนรายวิชาเรียนไม่สามารถกระทำด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ได้ และกรณีที่ยังไม่ชำระค่าลงทะเบียนหลังจาก
ที่ได้พิมพ์ใบแจ้งการชำระเงินประจำภาคแล้ว จำเป็นต้องให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้โดยต้องชำระเงิน
ค่าลงทะเบียนตามใบแจ้งการชำระเงินฉบับแรกก่อนตามขั้นตอนการเพิ่มถอนรายวิชา

1) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการผ่านเคาน์เตอร์บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ภาคเรียนที่ 1 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2552 ด้านเจ้าหน้าที่หรือ
บุคลากรที่ให้บริการ เท่ากับ 3.81 และ 2.52 อยู่ในระดับ มาก และระดับปานกลางตามลำดับ แต่ละรายการ
ที่ให้บริการมีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกัน และรายการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และ
รายการให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำสุดของทุกข้อคือ 3.77 และ
2.53 ตามลำดับ สรุปได้ว่า ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ
ให้บริการ สามารถสื่อสารวิเคราะห์ปัญหาและแก้ปัญหาได้ตรงตามความต้องการได้ถูกต้อง เนื่องจากนักศึกษา
จำเป็นต้องขอรับบริการคำปรึกษาและคำแนะนำมากกว่าในภาคเรียนที่ 1 โดยเฉพาะนักศึกษาใหม่ที่ยังไม่เข้าใจ
ระบบการให้บริการส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน อีกทั้งยังต้องขอรับความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องตามลำดับ
ขั้นของการบริการการศึกษาในกรณีที่นักศึกษาสังกัด เป็นต้น ดังนั้นนักศึกษาแต่ละคนจึงจำเป็นต้องใช้เวลาใน

การติดต่อกับเจ้าหน้าที่มากขึ้น บ่อยครั้งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ได้มาขอรับบริการบ่อยครั้งขึ้นเกี่ยวกับเอกสารการศึกษา เพื่อที่จะนำไปสมัครงานหรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ต้องเพิ่มประสิทธิภาพของการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรมากขึ้น และจัดทำแผนการให้บริการที่รวดเร็ว เช่น ลดขั้นตอนการให้บริการด้านเอกสารมากขึ้น

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่า ผู้รับบริการผ่านเคาน์เตอร์บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ภาคเรียนที่ 1 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2552 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ 3.78 และ 2.61 อยู่ในระดับ มาก และระดับปานกลาง ตามลำดับ แต่ละรายการที่ให้บริการมีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกัน รายการพื้นที่การให้บริการเพียงพอ และรายการพื้นที่การให้บริการสะอาด มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำสุดของทุกข้อคือ 3.77 และ 2.53 ตามลำดับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า การบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านพื้นที่ให้บริการมีเครื่องปรับอากาศ มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวก มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดูแลการศึกษา การลงทะเบียนออนไลน์ผ่านเครือข่าย ในการพิมพ์ผลการศึกษา พิมพ์ใบแจ้งการชำระเงินค่าลงทะเบียน ซึ่งไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ นอกจากนี้ ยังอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับช่วงเวลาการให้บริการตั้งแต่เวลา 7.30 น. – 18.30 น. สิ่งที่ต้องพัฒนาด้านอำนวยความสะดวก ได้แก่ การจัดพื้นที่สำหรับการให้บริการให้มากเพียงพอ เพิ่มการดูแลความสะอาดและรณรงค์ให้นักศึกษาทิ้งขยะในจุดที่มีถังขยะจัดเตรียมไว้ให้ และเพิ่มจำนวนถังขยะให้มากขึ้น รวมถึงรณรงค์ให้นักศึกษาแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยเมื่อมาขอรับบริการ จัดทำแผนงบประมาณด้านครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อการบริการให้รวดเร็วและเพียงพอมากขึ้น

3) ด้านคุณภาพการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการผ่านเคาน์เตอร์บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ภาคเรียนที่ 1 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2552 ด้านคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 3.74 และ 2.62 อยู่ในระดับ มาก และระดับปานกลาง ตามลำดับ แต่ละรายการที่ให้บริการมีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกัน รายการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำสุดของทุกข้อคือ 3.72 และ 2.60 ตามลำดับ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีความรับผิดชอบสูง มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริการที่รวดเร็ว ประหยัดเวลา และตรงต่อเวลา ให้บริการด้วยจิตใจที่รักในงานด้านบริการ (Service Mind) มีความรู้ในงานที่ให้บริการถูกต้องแม่นยำ โดยใช้ประสบการณ์และทักษะการให้บริการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ระหว่างภาคเรียนที่ 1 กับภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2552

ผลการวิจัยที่แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ภาคเรียนที่ 1 และภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2552 พบว่า ระดับความพึงพอใจทั้งสามด้านคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่มีความแตกต่างกันต่อการรับบริการของภาคเรียนที่ 1 และภาคเรียนที่ 2 อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 และระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันคือด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สรุปได้ว่าแม้ว่าค่าระดับความพึงพอใจของการบริการในภาคเรียนที่ 1 ดีกว่าภาคเรียนที่ 2 ทั้งนี้เพราะสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีกระบวนการให้บริการไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ทำให้วิเคราะห์ได้ว่า นักศึกษามีความต้องการรับบริการการศึกษามากขึ้น รวดเร็วขึ้น ทั้งนี้เพราะนักศึกษามีปัญหาเกี่ยวกับการประมวลผลมากขึ้นจากภาคเรียนที่ 1 โดยเฉพาะนักศึกษาใหม่ ซึ่งหมายถึง นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และนักศึกษาเทียบโอน ขณะเดียวกัน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จะต้องพัฒนางานด้านการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการให้ชัดเจนและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น และนักศึกษาสามารถเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้เอง ขณะเดียวกันจะต้องเพิ่มการประสานงานกับอาจารย์ที่ปรึกษาให้มากขึ้น และร่วมมือกันป้องกันและแก้ไขปัญหาเพื่อลดการผิดพลาดอันอาจมีผลกระทบต่อการสำเร็จการศึกษา การเสียเวลา ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกิดจากไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ เป็นต้น สำหรับการบริการที่มีความแตกต่างกันระหว่างบริการทั้งภาคเรียนที่ 1 และภาคเรียนที่ 2 คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ วิเคราะห์ได้ว่า กระบวนการตอบแบบสอบถามนั้น ไม่ได้คัดกรองความถี่ของการมาขอรับบริการ หมายความว่านักศึกษาบางคนจะต้องตอบแบบสอบถามขอรับบริการซึ่งทำให้เกิดความไม่พอใจเกิดขึ้นได้บ้าง นอกจากนี้นักศึกษาส่วนใหญ่ที่มาติดต่อจะอยู่ในช่วงวันสุดท้ายของกำหนดการลงทะเบียน หรือพ้นกำหนดการลงทะเบียนไปแล้ว จึงก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินการระหว่างบุคลากรที่ให้บริการกับนักศึกษาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งอาจเป็นผลจากเอกสารต้องได้รับการอนุมัติตามลำดับจากคณะวิชา เมื่อพ้นกำหนดแล้วก็ไม่สามารถได้รับการอนุมัติ ซึ่งนักศึกษามีความคาดหวังสูงมากที่จะได้รับการพิจารณาอนุมัติ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยนี้ ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในอนาคต ดังนี้ ผลจากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนภาค 2 ปีการศึกษา 2552 ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เป็นการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตามกำหนดเวลา การดำเนินการต้องเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ และต้องผ่านการตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการขณะเดียวกัน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีแนวคิดในการให้บริการดังนี้

1. บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ประกอบด้วยเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ เช่น การลงทะเบียนออนไลน์ การพิมพ์ใบแจ้งการชำระเงิน การพิมพ์ผลการเรียนจากเว็บไซต์ (Website) การตรวจสอบการสำเร็จการศึกษาตามโครงสร้างหลักสูตรผ่านเว็บไซต์ (Website) โดยนักศึกษาไม่ต้องเสียค่าพิมพ์เอกสารเป็นบริการให้เปล่า การชำระค่าธรรมเนียม การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบแสดงผลการเรียน ฯลฯ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียม จุดบริการด้วย เป็นการประหยัดเวลา และรวดเร็วต่อการดำเนินการ มีการปรับปรุงเคาน์เตอร์(Counter) ให้เรียบร้อย สวยงาม และมีเครื่องมือสื่อสาร (Inter Communication) ไว้บริการ และศูนย์บริการการศึกษา

2. การประชาสัมพันธ์การให้บริการการศึกษา ด้วยระบบ Kiosk Information นักศึกษาสามารถค้นหาข้อมูลและพิมพ์เอกสารจากเครื่อง Kiosk Information สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมผ่านเครื่อง Kiosk Information และรอรับเอกสารได้ทันที ดังตัวอย่างรูปของเครื่อง



วิธีการใช้งาน เครื่องมีระบบเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลงานทะเบียนและวัดผล สามารถค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง หากต้องการเอกสารต้องชำระค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางของตู้ ตู้ประชาสัมพันธ์นี้สามารถตั้งไว้ในจุดที่ต้องการเพื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ห้างสรรพสินค้าทั่วไป หน้ามหาวิทยาลัย คณะ อาคารเรียนรวม สำนักงานอธิการบดี กองคลัง ธนาคารที่มีข้อตกลงกับมหาวิทยาลัย และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน การใช้เครื่อง Kiosk Information นี้ ประหยัดค่าใช้จ่าย สะดวก รวดเร็ว นักศึกษาสามารถพิมพ์เอกสารการศึกษาที่ต้องการได้รวดเร็ว โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางติดต่อกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในการออกเอกสารระบบจะทำการตรวจสอบข้อมูลจากฐานข้อมูลงานทะเบียนและวัดผล หากถูกต้องเครื่องจะพิมพ์เอกสารให้ การจัดหา Kiosk Information เพื่อให้การบริการด้วยอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย ซึ่งนอกจากจะให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้อง ยังลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ สำนักจึงเห็นสมควร

จัดทำโครงการ กำหนดแผนการดำเนินการ การพัฒนาโปรแกรมเชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูลงานทะเบียนและ
 วัตถุ ประสงค์และประโยชน์ที่ได้รับ โดยเสนอขอประมาณจัดซื้อ เครื่อง Kiosk Information ประจำปี
 2555

2. การแจ้งขั้นตอนการบริการ ผ่าน LCD ของศูนย์บริการการศึกษา แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
 (One Stop Service) ที่เกี่ยวข้องกับช่วงระยะเวลาดำเนินการ เช่นกำหนดการลงทะเบียนผ่านเครือข่าย
 กำหนดการสอบกลางภาคปลายภาค ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เช่นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลการศึกษา
 ปัญหาการลงทะเบียนหรืออื่นๆ การจัดทำแผนพับ คู่มือนักศึกษา มีระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการเรียน
 การสอน เพื่อให้นักศึกษาได้ศึกษาขั้นตอนของการรับบริการด้วยตนเอง และดำเนินการตามกำหนดเวลา
 โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลงทะเบียน การเปลี่ยนกลุ่มเรียน การเทียบโอนผลการเรียน การเพิ่ม ถอน การขอผ่อน
 ผันการพ้นสภาพ เนื่องจากลงทะเบียนเรียนครบหลักสูตร และในช่วงการลงทะเบียน การเพิ่ม ถอนรายวิชาได้
 มีการเพิ่มบุคลากรให้บริการมากขึ้น มีบริการตอบปัญหาเกี่ยวกับงานทะเบียนผ่านเว็บเมล (Web mail) ใน
 ด้านการประเมินผลบุคลากรที่ให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนใช้แบบประเมินผล ตาม
 ขั้นตอนของสมรรถนะการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นตัวกำหนด
 นอกเหนือจากแบบประเมินของกองบริหารงานบุคคล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และภายในภายนอก ที่มาขอรับบริการทุก
 ช่องทาง โดยเฉพาะด้านอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ และอื่น ๆ
- 2) การวิจัยครั้งต่อไปควรแบ่งกลุ่มตัวอย่างให้ชัดเจน เช่น จำแนกกลุ่มนักศึกษา เป็น รายคณะ
 ภาควิชาหรือภาคสมทบ ลักษณะการรับบริการ เช่น งานทะเบียน การรักษาสภาพ การขอรับในรายงานผล
 การศึกษา การประเมินผลการศึกษา ประวัตินักศึกษา หรือ งานหลักสูตร และอื่น ๆ เพื่อจะสามารถสะท้อนถึง
 ผลการดำเนินงานให้ชัดเจนและสามารถพัฒนางานได้ตรงเป้าหมาย
- 3) ศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีเพื่องานสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษา

www. ascar.rmutk.ac.th

วันที่ 10 พฤษภาคม 2554