

ชื่อเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
ผู้วิจัย รติมา กานต์ ห้วยหงษ์ทอง, อองาม เปรมสุข และเพียววี ดีใจ
ปี พ.ศ. 2559

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการลงทะเบียนไม่ทันตามปฏิทินการศึกษาช่วงเวลาการลงทะเบียนของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด โดยศึกษาข้อมูลทั่วไป สาเหตุที่ทำให้นักศึกษาลงทะเบียนออนไลน์ไม่ทันตามช่วงเวลา ความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา ประชากรในทางการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2558 จำนวน 472 คน วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ด้านข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.03 มีอายุระหว่าง 19-20 ปี ร้อยละ 78.81 สาขาวิชาอาหารและโภชนาการ ร้อยละ 35.17 โดยส่วนใหญ่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์ ร้อยละ 70.97 และมีการเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์มากกว่า 1 ครั้งต่อเทอม ร้อยละ 86.86 สำหรับเมนูในระบบทะเบียนออนไลน์ที่นักศึกษาเข้าใช้มากที่สุดคือ เมนูการลงทะเบียน ตารางเรียน/สอบ และผลการศึกษา ร้อยละ 100 และสาเหตุหลักที่ทำให้นักศึกษาลงทะเบียนไม่ทันตามช่วงเวลา คือ จำรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านไม่ได้ หรือรหัสผ่านไม่ถูกต้อง ร้อยละ 47.46

2. ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา ผลการวิเคราะห์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการใช้บริการงานทะเบียน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ในทุกประเด็นโดยรวม ($\bar{X}=3.59$, S.D.=0.16) โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก ด้านการตอบสนอง ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจและแม่นยำในระเบียบกฎเกณฑ์เป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.78)

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ พบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ เอกสารคำร้องมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ทั้งนี้ควรมีอุปกรณ์สารสนเทศให้บริการอย่างเพียงพอ มีขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน นอกจากนี้การพัฒนาาระบบทะเบียนออนไลน์ให้มีความสะดวก ความรวดเร็วในการเข้าสู่ระบบ การจัดหมวดหมู่ และข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป