ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของโปรแกรมจองคิวทำบัตรนักศึกษาออนไลน์ล่วงหน้า และการให้บริการทำบัตรนักศึกษาใหม่

Satisfaction on Online Booking Program in Advance and Services on Student Identify Card Processing

ศิริรัฐ คเชนทร์พงศ์[1]
Sirirat Kachanpong[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของโปรแกรมจองคิวทำบัตรนักศึกษาออนไลน์ล่วงหน้า 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการทำบัตรนักศึกษาใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 รุ่นปีการศึกษา 2558 จำนวน 828 คน ที่เข้าไปตอบแบบสอบถามออนไลน์ที่เว็บไซต์ระบบทะเบียนและประเมินผล (www.reg.sut.ac.th) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของโปรแกรมจองคิวทำบัตรนักศึกษาออนไลน์และการให้บริการทำบัตรนักศึกษาใหม่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาสรุปได้ว่านักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของโปรแกรมจองคิว ($\bar{x}$= 4.23 ± 0.73) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอน

[1] หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ, ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, sirirat@sut.ac.th

[1] Chief Analysis and Development System office, The Center for Educational Services Suranaree University of Technology, sirirat@sut.ac.th

การให้บริการ ($\bar{x}$= 4.08 ± 0.81) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$= 4.00 ± 0.85) และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x}$= 4.24 ± 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

คำสำคัญ : โปรแกรมจองคิวออนไลน์ล่วงหน้า, บัตรนักศึกษา, ประสิทธิภาพ, การให้บริการ

Abstract

The research aims were to study the satisfaction on online booking program in advance and services on student identify card processing. The study samples were 828 of the first year undergraduate student, 2015 enrollment who answered online questionnaire at www.reg.sut.ac.th. The tool used for data collecting was the online questionnaire surveying the satisfaction on online booking program in advance and services on student identify card processing. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard error of mean. The results showed that the students had overall satisfaction at good level including the efficiency of the program ($\bar{x}$= 4.23 ± 0.73), service process or steps of services ($\bar{x}$= 4.08 ± 0.81), support efficiency ($\bar{x}$= 4.00 ± 0.85), and staff services ($\bar{x}$= 4.24 ± 0.77). When each category was considered, it was found that the stents also had satisfaction at good level.

Keywords : Online Booking Program in Advance, Student Identity Card, Efficiency, Service

บทนำ

ในปีการศึกษา 2551-2555 มหาวิทยาลัยได้จัดจ้างให้ธนาคารเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา พร้อมกับเป็นบัตรบริการเงินด่วน ATM มีค่าธรรมเนียมแรกเข้า 115 บาท/คน และนักศึกษาจะต้องชำระค่าธรรมเนียมรายปีๆ ละ 200 บาท อย่างไรก็ตาม กระบวนการทำบัตรนักศึกษาโดยธนาคารมีความล่าช้ามากกว่านักศึกษาจะได้รับบัตรประมาณ 6-7 สัปดาห์หลังเปิดภาคเรียนซึ่งไม่ทันต่อการใช้งาน เช่น การแสดงบัตรนักศึกษาเข้าห้องสอบ การตรวจสอบเข้าชั้นเรียน การตรวจสอบการใช้บริการห้องสมุด และหอพักนักศึกษา ฯลฯ

ในปีการศึกษา 2556-2557 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้มอบหมายศูนย์บริการการศึกษาดำเนินการเกี่ยวกับการทำบัตรนักศึกษาใหม่ เพื่อใช้ติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยได้ทันการณ์ ศูนย์บริการการศึกษาได้ดำเนินการให้นักศึกษาที่มารายงานตัวขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่พร้อมถ่ายรูปทำบัตรนักศึกษาในวันเดียวกัน จำแนกนักศึกษาตามสำนักวิชา ใช้ระยะเวลา 2 วันในการถ่ายรูปนักศึกษา โดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1) จองคิวถ่ายรูป 2) รอเรียกตามลำดับคิว และ 3) ถ่ายรูป หลังเสร็จภารกิจเจ้าหน้าที่จะดำเนินการผลิตบัตรนักศึกษาและส่งมอบให้นักศึกษาใหม่ก่อนเปิดภาคการศึกษาต่อไป จากการดำเนินการตั้งแต่ปีการศึกษา 2556-2557 พบว่านักศึกษาต้องมาเข้าแถวเพื่อจองคิวถ่ายรูปทำบัตรเป็นจำนวนมากเกิดความคับแคบแออัดเพื่อรอเจ้าหน้าที่เรียกตามลำดับคิว ใช้บุคลากรปฏิบัติงานจำนวนมาก

ในปีการศึกษา 2558 ผู้รับผิดชอบโครงการจึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาโปรแกรมจองคิวถ่ายรูปทำบัตรนักศึกษาออนไลน์ผ่านระบบทะเบียนและประเมินผลมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหานักศึกษามาเข้าแถวเพื่อจองคิวถ่ายรูปทำบัตรประมาณ 3,500 ราย โดยแบ่งช่วงเวลาออกเป็น 4 ช่วงเวลาต่อจำนวนคน ดังนี้ ตั้งแต่เวลา 8.30-10.30 น. (600 คน), 10.30-11.30 น. (500 คน), 13.00-15.00 น. (600 คน) และ 15.00-16.30 น. (500 คน) ตามลำดับ เป็นการจองคิวล่วงหน้า ซึ่งการนำโปรแกรมจองคิวทำบัตรนักศึกษามาใช้จะช่วยให้ศูนย์บริการการศึกษาบริหารจัดการนักศึกษาจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงานในวันปฏิบัติงานจริง ลดจำนวน

บุคลากร และยังช่วยให้นักศึกษาสามารถบริหารจัดการเวลาได้ และดำเนินการขั้นตอนต่อไป เช่น รายงานตัวเข้าหอพักนักศึกษา ชำระเงินที่ส่วนการเงินและบัญชี ตรวจร่างกาย หรือ ติดต่องานทุนการศึกษา ฯลฯ อีกทั้งตอบสนองนโยบายของมหาวิทยาลัย การนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งตรงกับเอกลักษณ์มหาวิทยาลัยแห่งการสร้างสรรค์นวัตกรรม

ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของโปรแกรมจองคิวล่วงหน้า และการให้บริการทำบัตรนักศึกษา ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะศึกษาวิจัยความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของโปรแกรมจองคิวทำบัตรนักศึกษาออนไลน์ล่วงหน้าและการให้บริการทำบัตรนักศึกษา ผลของการวิจัยดังกล่าวจะนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของโปรแกรมจองคิวถ่ายรูปทำบัตรนักศึกษาออนไลน์ล่วงหน้า
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการทำบัตรนักศึกษาใหม่

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 รุ่นปีการศึกษา 2558 จำนวน 3,870 คน ทุกสำนักวิชา มีผู้ที่เข้าไปตอบแบบสอบถามออนไลน์ที่เว็บไซต์ระบบทะเบียนและประเมินผล(www.reg.sut.ac.th) จำนวน 828 คน (ร้อยละ 21.40) โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกที่จะตอบหรือไม่ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.50 เพศชาย ร้อยละ 46.50 สังกัดสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ ร้อยละ 66.55 สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม ร้อยละ 10.51 สำนักวิชาแพทยศาสตร์ ร้อยละ 10.27 สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร ร้อยละ 7.49 สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 2.42 สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ ร้อยละ 1.81 และสำนักวิชา ทันตแพทย์ ร้อยละ 0.97 ตามลำดับ

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของโปรแกรมจองคิวทำบัตรนักศึกษาแบบออนไลน์ และการให้บริการทำบัตรนักศึกษาใหม่ รุ่นปีการศึกษา 2558 แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ และสำนักวิชา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของโปรแกรมจองคิว ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ข้อมูลแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ได้หาค่าอำนาจจำแนก *(Discrimination)* โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อใช้ Item-total Correlation ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.581 – 0.711 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่ามากกว่า 0.2 วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cornbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.921

ผลการศึกษา

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการทำบัตรนักศึกษาใหม่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของโปรแกรมจองคิว ($\bar{x}$= 4.23 ± 0.73) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$= 4.08 ± 0.81) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$= 4.00 ± 0.85) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x}$= 4.24 ± 0.77)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของโปรแกรมจองคิว

ด้านประสิทธิภาพของโปรแกรมจองคิว	$\bar{x}$	S	แปลผล
การใช้งานสะดวกและไม่ซับซ้อน	4.21	0.73	มาก
ความรวดเร็วในการจองคิว	4.19	0.79	มาก
ข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์	4.30	0.68	มาก
ในภาพรวม	**4.23**	**0.73**	**มาก**

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของโปรแกรมจองคิวอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$= 4.23 ± 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์ ($\bar{x}$= 4.30 ± 0.68) การใช้งานสะดวกและไม่ซับซ้อน ($\bar{x}$= 4.21 ± 0.73) และความรวดเร็วในการจองคิว ($\bar{x}$= 4.19 ± 0.79)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S	แปลผล
การแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.10	0.79	มาก
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เหมาะสม	4.07	0.79	มาก
ความสะดวกในการให้บริการ	4.08	0.81	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลัง	4.08	0.85	มาก
ในภาพรวม	**4.08**	**0.81**	**มาก**

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$= 4.08 ± 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า การแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ($\bar{x}$= 4.10 ± 0.79) ความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{x}$= 4.08 ± 0.81) ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลัง ($\bar{x}$= 4.08 ± 0.85) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เหมาะสม ($\bar{x}$= 4.07 ± 0.79)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านการให้บริการ	$\bar{x}$	S	แปลผล
ป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการ	3.99	0.85	มาก
สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.02	0.85	มาก
ในภาพรวม	4.00	0.85	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$= 4.00 ± 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}$= 4.02 ± 0.85) และป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการ ($\bar{x}$= 3.99 ± 0.85)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{x}$	S	แปลผล
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	4.26	0.78	มาก
การให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.21	0.76	มาก
ในภาพรวม	**4.24**	**0.77**	**มาก**

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$= 4.24 ± 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ ($\bar{x}$= 4.26 ± 0.78) การให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x}$= 4.21 ± 0.76)

อภิปรายผล

การพัฒนาโปรแกรมจองคิวทำบัตรนักศึกษาออนไลน์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขั้นตอนการทำบัตรนักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรี รุ่นปีการศึกษา 2558 พบว่า ด้านประสิทธิภาพของโปรแกรมจองคิวการทำบัตรนักศึกษาใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การใช้งานสะดวกไม่ซับซ้อน มีความรวดเร็วในการจองคิว ข้อมูลมีความถูกต้องเพราะดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลในระบบทะเบียนและประเมินผลศูนย์บริการการศึกษาที่นักศึกษากรอกรายละเอียดไว้ นอกจากนี้นักศึกษาสามารถเลือกช่วงเวลาตามความต้องการของตนเองได้ ทำให้สามารถบริหารเวลาและเลือกทำกิจกรรมอื่นๆ ก่อนโดย ไม่เสียเวลาหรือรอนานจนเกิดอาการเบื่อหน่าย จะเห็นว่าการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการพัฒนาองค์กร และปรับปรุงกระบวนการทำงาน จะช่วยสร้างศักยภาพในการทำงานให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ลดค่าใช้จ่าย ส่วนด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมาก เช่นเดียวกัน จะเห็นได้ว่ามีคำแนะนำขั้นตอนถ่ายรูปให้นักศึกษาทราบล่วงหน้าก่อนผ่านทางเว็ปไซต์ http://www.reg.sut.ac.th ซึ่งขั้นตอนการให้บริการนั้นจะต้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคโดย เรียกคิวตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ตามลำดับคิวก่อน-หลัง สรุปได้ว่าการนำโปรแกรมจองคิวทำบัตรนักศึกษาออนไลน์มาให้บริการเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพราะสามารถลดขั้นตอนในการจองคิว ลดเวลาไม่เกิดสภาพแออัดของนักศึกษาที่มารอคิว ลดจำนวนบุคลากรที่รับจองคิว ซึ่งแนวคิดองกุลธน ธนาพงศธร (อ้างใน ศิริวรรณ วุ่นจินา, 2554 : 18) ที่อธิบายว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ 2) หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ 3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด 4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ 5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร ลือไพบูลย์พันธุ์ (2552) ได้ศึกษาการพัฒนางานบริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว บางนา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย รวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบลักษณะ One stop service แต่อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยเห็นว่าควรนำโปรแกรมการจองคิวไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

การให้บริการทำบัตรนักศึกษาใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่าการที่เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ มีความตั้งใจในการให้บริการ การให้คำแนะนำตลอดจนการช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ด้านสิ่งอำนวยความ

สะดวกมีการเตรียมความพร้อม เช่น สถานที่จัดกิจกรรมที่สามารถรองรับนักศึกษาจำนวนมาก มีห้องน้ำสะอาดให้บริการ จัดให้มีจุดแต่งกายก่อนการถ่ายรูป มีการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูล กรณีนักศึกษาลืมลำดับคิวหรือยังไม่ได้จองคิว มีป้ายประชาสัมพันธ์คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ป้ายบอกทางเส้นทางการจราจร การเดินรถ ฯลฯ ซึ่งแนวคิดของสมิต สัชฌุกร (อ้างในหัสดินทร์ สอนปะละ, 2555 : 5 - 6) ที่อธิบายว่า การบริการเป็นสิ่งสำคัญไม่มีการดำเนินการใดๆ ที่ปราศจากการให้บริการ การบริการที่ดี จะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีในด้านบวกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการแก่นักศึกษาซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่สะท้อนถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างเหมาะสม แต่อย่างไรก็ตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับมาผู้วิจัยยังให้ความสำคัญและนำมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาการให้บริการดีขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1) ในวันรายงานตัวขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ควรมีเอกสารขั้นตอนดำเนินการให้กับนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาทราบว่าต้องดำเนินการขั้นตอนใดบ้าง ตามลำดับก่อน-หลัง

2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย ให้คำแนะนำแก่นักศึกษา ผู้ปกครองหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้ข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมภายในอาคารสถานที่จัดกิจกรรมควรตรวจสอบระบบเครื่องปรับอากาศ ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ระบบน้ำ ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) การถ่ายรูปทำบัตรนักศึกษา ควรมีการปรับปรุงแสงสว่าง ความคมชัด เพื่อให้ได้รูปภาพที่ชัดเจน สวยงามยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณอภิญญา ลิ้มสุวัฒน์ หัวหน้าฝ่ายทะเบียนนักศึกษา รองศาสตราจารย์ สัตวแพทย์หญิง ดร.ศจีรา คุปพิทยานันท์ ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่ให้การสนับสนุน ตลอดจนแนวคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย และช่วยให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

ศิริวรรณ วุ่นจินิ. (2554). *ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิ์รับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน กรณีศึกษากองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์* : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

หัสดินทร์ สอนปะละ. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์บริการวิชาการ* : ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปาริฉัตร ลือไพบูลย์พันธุ์. (2552). *การพัฒนางานบริการสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว บางนา* ได้มาจาก : http://www.mfa.go.th/dvifa/contents/filemanager/files/nbt/nbt1/IS1039.pdf