

**สภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการของ
กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา***
**Situation Problems and Guidelines for Developing Service of
Registrar's Office, Burapha University**

ลักษณะมี จีรวัฒนธรรม**

ดร.ภารดี อนันต์นาวิ***

ดร.เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม****

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ สภาพ และปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา และศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือนิสิต 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 เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ตามลำดับ
2. เปรียบเทียบสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับน้อย
4. เปรียบเทียบปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ โดยรวม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มี

*วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

**นิสิตหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

***ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

****ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

นัยสำคัญทางสถิติ 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

คำสำคัญ : สภาพ ปัญหา/ แนวทางการพัฒนาการบริการ/ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

Abstract

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.

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

บทนำ

การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในประเทศที่กำลังพัฒนาจะต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถ ในการพัฒนาประเทศ การกระจายอำนาจทางการศึกษาเพื่อให้การศึกษาที่มีคุณภาพต้องอาศัยการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ มหาวิทยาลัยบูรพาเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคของประเทศได้รับการยกฐานะจากวิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสนเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาเดิมเป็นงานทะเบียนและสถิตินิสิต สังกัดกองบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี ประกาศจัดตั้งกองเมื่อ 1 เมษายน พ.ศ. 2555 สายการบังคับบัญชาขึ้นตรงหัวหน้าสำนักงานอธิการบดี โดยการกำกับของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนและสถิติการศึกษาของนิสิต ตั้งแต่แรกเข้าจนสำเร็จการศึกษา ซึ่งในการปฏิบัติงานจะต้องใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัย ตลอดระยะเวลาที่นิสิตศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย จึงต้องติดต่อขอใช้บริการของกองทะเบียนฯ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีบริการพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนิสิต

จากสภาพและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความตระหนักถึงปัญหา และความสำคัญในการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ นำมาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกองทะเบียนฯ ให้มีคุณภาพ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการบริการ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา
3. เพื่อศึกษาปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
4. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการบริการ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา
5. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐานการวิจัย

1. สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา ที่แตกต่างกัน มีสภาพแตกต่างกัน

2. ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา ที่แตกต่างกัน มีปัญหาแตกต่างกัน

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ประชากร 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) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 305 คน และระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 76 คน รวม 381 คน ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา ตัวแปรตาม ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) 4) ความน่าเชื่อถือ (Assurance) 5) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล มี 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสภาพ ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating

Scale) ตามแนวคิดของ ลิเคอร์ท จำนวน 30 ข้อ 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

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

4. เปรียบเทียบปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. แนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา สามารถสรุปได้ดังนี้ 5.1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สำนักงานที่ให้บริการในปัจจุบันมีพื้นที่จำกัดค่อนข้างคับแคบ จึงไม่สะดวกต่อการให้บริการกับผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ที่นั่งเพื่อรอรับบริการมีไม่เพียงพอ 5.2) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด โดยในแต่ละวันต้องทำหน้าที่ให้บริการกับผู้มาติดต่อประสานงานกับกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาเป็นจำนวนมากดังนั้นบางครั้งความเหนื่อยล้า และความเคร่งเครียดในการทำงานก็อาจทำอารมณ์ของผู้ให้บริการบางท่านดูเหมือนจะไม่พร้อมหรือไม่เต็มใจที่จะให้บริการ 5.3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อาจยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือแก้ปัญหาให้กับผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็วมากนัก ทั้งนี้เนื่องจากผู้มาใช้บริการมีจำนวนมาก ในขณะที่เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย จึงทำให้การแก้ปัญหาของผู้มาขอรับบริการจึงยังไม่สามารถตอบสนองได้ตามความต้องการ 5.4) ด้านความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยส่วนใหญ่จะมีความน่าเชื่อถือ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี แต่ยังคงขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานเพื่อทดแทนกันในบางครั้งไม่สามารถได้ข้อยุติ หากสามารถพัฒนาการให้บริการที่เป็นแบบ One-stop Service ได้ จะเป็นการดีมาก เนื่องจากจะลดระยะเวลาของผู้มาติดต่อประสานงานลงได้เป็นอย่างมาก 5.5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องในแบบกัลยาณมิตร และควรเปิดใจรับฟังข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจึงควรได้รับการพัฒนาด้านจิตบริการและการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ควบคู่กันไป

อภิปรายผล

1. สภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและ

รายด้านอยู่ในระดับปานกลาง 1.1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ที่ตั้งสำนักงานมีความเหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ตั้งอยู่ในสำนักงานอธิการบดี ซึ่งมีหน่วยงานที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการติดต่อประสานงานอยู่ภายในอาคารเดียวกัน จึงทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ แต่เนื่องจากอาคารสำนักงานอธิการบดี มีสถานที่ที่จำกัดจึงทำให้เกิดความคับแคบ เมื่อมีนิสิตมาติดต่อเป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการที่ดีของ กรมโยธาธิการและผังเมือง (2553) กล่าวว่า สถานที่ในการให้บริการที่ดีนั้นจะต้องมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ มีป้ายบอกขั้นตอนการขอใช้บริการอย่างชัดเจน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร ลีลาเทพินทร์ และพัชญา มาลีศรี (2554) ได้ทำการศึกษาการประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบจำลอง Servqual พบว่า การรับรู้ในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง 1.2) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาได้กำหนดวันในการรับเอกสารไว้ในแบบฟอร์มคำร้องอย่างชัดเจน รวมถึงเวลาในการเปิด-ปิด สำนักงานจะคำนึงถึงชั่วโมงเรียนของนิสิตเป็นหลัก โดยเปิดให้บริการตลอดเวลานิสิตจึงสามารถมาติดต่อขอใช้บริการได้ทุกช่วงเวลาตลอดวัน ซึ่งถือเป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการ แต่ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเอกสารบางอย่างที่ผู้มาขอใช้บริการเป็นเอกสารที่ต้องใช้เวลาในการออกเอกสารนานกว่าระยะเวลาที่กำหนด จึงทำให้ผู้รับบริการยังไม่ประทับใจในบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ สุภณิตย์ โชครัตนชัย (2536, หน้า 13) ได้กล่าวว่า การ

บริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือ เกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค แก่ผู้บริการ ซึ่งการบริการที่รวดเร็วและบริการทันตามกำหนดเวลาเป็นการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้มาติดต่อขอใช้บริการ (1.3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนทั้งนี้อาจเป็นเพราะกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามีการจัดทำเว็บไซต์สำหรับให้บริการทางด้านการศึกษา ซึ่งนิสิตที่อยู่ไกลสามารถดาวโหลดคำร้องแบบฟอร์มการใช้บริการต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ และสามารถทำรายการลงทะเบียนหรือเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองทะเบียนและสถิตินิติได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งขั้นตอนดังกล่าวมีความสะดวกไม่ยุ่งยากซับซ้อน แต่อาจเป็นเพราะมีจำนวนผู้เข้าใช้ระบบมาก จึงทำให้บางครั้งระบบขัดข้อง ผู้ขอใช้บริการจึงไม่สามารถเข้าใช้ระบบได้ในบางขณะ จึงทำให้คุณภาพการบริการยังอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา แสนโกศทรัพย์ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประมวลผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะอำนวยความสะดวกในด้านการตอบคำถามต่าง ๆ แต่ในช่วงของการเปิดภาคการศึกษามีนิสิตจำนวนมากมาติดต่อขอรับบริการ จึงอาจเกิดความล่าช้าในการให้บริการ ผู้ใช้บริการจึงอาจเกิดความไม่พึงพอใจในการใช้บริการได้ เนื่องจากแต่ละบุคคลย่อมมีความรู้สึก นึกคิด และมีปัญหาที่แตกต่างกัน (1.4) ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามีจิตบริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอใช้บริการจึงให้บริการด้วยความเต็มใจ ถึงแม้ว่าเรื่องที่ติดต่อจะไม่ใช่ภาระหน้าที่

ของตน รวมถึงสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ใ้ในกรณีที่เจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ติดภารกิจ หรือลางาน แต่อาจเป็นเพราะในบางเรื่องที่นิสิตติดต่อเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง จึงทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ จึงทำให้การบริการเกิดความล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพอร์เตอร์ (Porter, 1961) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดี มีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น (1.5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามีการจัดเวรประจำวัน เพื่อจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอยู่ตลอดทุกช่วงเวลา เมื่อมีผู้มาขอใช้บริการจึงให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเต็มใจ ซึ่งเจ้าหน้าที่บางคนปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานานหลายปี ในแต่ละวันจึงได้พบกับปัญหาที่หลากหลาย จึงเข้าใจว่าผู้รับบริการแต่ละคนต้องการขอรับบริการในเรื่องใด จึงใช้ภาษาสื่อสารที่ผู้รับบริการเข้าใจง่ายด้วยความคล่องแคล่ว แต่ในบางครั้ง ผู้ขอใช้บริการแต่ละคนก็มีความแตกต่างกัน จึงอาจทำให้การบริการในบางครั้งไม่ตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ เถาทอง (2547) ได้ทำการศึกษาคุณภาพของการบริการของบุคลากรสำนักงานเลขานุการ คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และ

เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ข้อเสนอแนะที่ท่านต้องการได้รวดเร็ว

2. ผลการเปรียบเทียบสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา 2.1) จำแนกตามเพศ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าจะเป็นเพศใด กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ก็ให้บริการในรูปแบบเดียวกัน มีความเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งว่าเป็นเพศหญิง หรือชาย นิสิตที่มารับบริการจึงเกิดความพึงพอใจในคุณภาพของบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เมทินี พงษ์เวช (2544) กล่าวว่า เพศถูกกำหนดโดยเงื่อนไขทางสังคมหรือวัฒนธรรม ให้แสดงบทบาทหญิง หรือบทบาทชาย ซึ่งบทบาทดังกล่าวสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาวะการณ์ เพศจึงเป็นเพียงตัวกำหนดความเป็นตัวตนของมนุษย์เท่านั้น ดังนั้นนิสิตไม่ว่าจะเป็นเพศชาย หรือเพศหญิงต่างก็อาจมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการหรืออาจมีความรู้สึกนึกคิดในการบริการไม่แตกต่างกันได้ 2.2) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าจะเป็นนิสิตในระดับปริญญาตรี หรือระดับบัณฑิตศึกษา ต่างก็มาติดต่อขอใช้บริการในเรื่องเดียวกัน นั่นคือ เรื่อง การลงทะเบียนเรียน เรื่องการชำระเงิน หรือแม้กระทั่งการแก้ไขประวัติส่วนตัว ซึ่งเจ้าหน้าที่กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาทุกคน ให้บริการโดยไม่เลือกระดับการศึกษา นิสิตทุกคนจึงได้รับบริการเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชดา อุดมวิทิต (2540) ได้ศึกษาการรับรู้การประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ผลิตไฟฟ้า พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 2.3) จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาได้ให้บริการกับนิสิตทุกกลุ่มสาขาวิชา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งกองทะเบียน

และประมวลผลการศึกษาได้จัดการงานให้กับเจ้าหน้าที่แต่ละคนรับผิดชอบดูแลนิสิตต่างขณะกัน เมื่อมีนิสิตมาติดต่อที่เคาน์เตอร์ เจ้าหน้าที่เวรประจำวันเคาน์เตอร์จะให้บริการในเบื้องต้นก่อน เมื่อเป็นปัญหาที่ให้บริการไม่ได้ จะจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแต่ละขณะเป็นผู้ตอบปัญหาแทน ซึ่งเป็นผลทำให้นิสิตที่มาใช้บริการ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ และมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิริกันยา พัฒนภูทอง (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและปัญหาการบริการของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า นิสิตที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน มีปัญหาการบริการโดยรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3.1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ มีระดับปัญหาสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนนิสิตที่มีเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับสถานที่ตั้งของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาตั้งอยู่ในสำนักงานอธิการบดี ซึ่งมีพื้นที่จำกัด ไม่สามารถจะขยายพื้นที่ออกไปได้ จึงไม่สามารถเพิ่มจำนวนของที่นั่งรอรับบริการได้ จึงทำให้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน โดยสัมภาษณ์ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการในโรงพยาบาล ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับการให้บริการ คือ ขอให้เพิ่มที่นั่งระหว่างรอการรับบริการ 3.2) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีทักษะ

ในการสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย มีระดับปัญหาสูงสุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ในแต่ละวันมีนิสิตมาติดต่อขอใช้บริการ ในจำนวนที่มาก ซึ่งแต่ละคนก็มีปัญหาที่แตกต่างกัน บาง คนอธิบายเพียงเล็กน้อยก็เข้าใจได้อย่างรวดเร็ว แต่บาง คนต้องใช้เวลาในการอธิบายที่ยาวนานจึงสามารถเข้าใจ ได้ ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงาน เพราะนอกจากจะต้องเข้าใจในความต้องการของผู้รับ บริการแล้ว ยังต้องเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคล เป็นสำคัญอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พารา สุรามาน และคณะ (Parasuraman, et al., 1990) ได้ศึกษาว่า บุคลากรผู้ให้บริการที่มีความรู้ในการให้ บริการ สามารถทำให้ผู้รับบริการ เกิดความเชื่อถือมาก ขึ้น และบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้ และ การให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ สม่่าเสมอ 3.3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถ เข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับช้อน มีระดับปัญหา สูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกองทะเบียนและประมวลการ ศึกษาได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ โดยให้ผู้ใช้ บริการทำการลงทะเบียนเรียนผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นรูปแบบที่ยังใหม่อยู่ ทำให้นิสิตบางคนที่มีความรู้ เรื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ หรือศึกษาข้อมูล และวิธี การมาอย่างไม่ดีพอ เกิดปัญหาในการเข้าใช้ระบบ และ ในบางขณะเมื่อมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่ สามารถเข้าใช้ระบบออนไลน์ได้ จึงเกิดความไม่คล่องตัว ในการขอใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ แผนกลยุทธ์ของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในช่วงแผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ได้ปรับปรุงระบบและพัฒนาวิธีการ บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติ งาน โดยนำเทคนิคการบริการที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้และเน้นการมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจ การ ติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ 3.4) ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่

เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเรื่อง ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และวิธีปฏิบัติได้เป็นอย่างดี มีระดับปัญหา สูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยบูรพา มีการร่าง ระเบียบ ข้อบังคับ ของมหาวิทยาลัยขึ้นมาจำนวนมาก ซึ่งในบางระเบียบ ข้อบังคับ เจ้าหน้าที่อาจจะยังไม่ได้ ศึกษาอย่างละเอียดถี่ถ้วน จึงไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ นิสิตได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับ มาตรฐานการ ให้บริการของสำนักงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัย ศรีปทุม (มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2554) ได้กล่าวถึง วิธี การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อ ที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไข ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ 3.5) ด้านการเข้าใจและรู้จัก ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนน เฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือชี้แจงและ แนะนำอย่างเป็นกันเอง มีระดับปัญหาสูงสุด ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะ ในการให้บริการนิสิตในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ ต้องตอบคำถามนิสิตเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจทำให้เกิด ความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงาน และนิสิตแต่ละคนก็มี ปัญหาที่แตกต่างกัน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าถึง ความต้องการของนิสิตได้ ซึ่งสอดคล้องกับ มาตรฐาน การให้บริการของสำนักงานการศึกษาต่อเนื่อง (มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2552) ได้กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ ให้บริการที่ดี สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรก คือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงาน บริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเอาใจใส่ ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการ ตรงตามความต้องการ

4. ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการของกอง ทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา 4.1) จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และ

ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ กมล ภูประเสริฐ (2545, หน้า 45) กล่าวว่า โดยธรรมชาติแล้วเพศหญิงและเพศชายมีลักษณะแตกต่างกัน ไม่เพียงแต่รูปร่างเท่านั้น นิสัยใจคอ ความคิดเห็นความพึงพอใจ การควบคุมอารมณ์และอื่น ๆ ก็มีผลแตกต่างกัน ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาได้ให้บริการกับนิสิตทุกเพศ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ และนิสิตที่มาขอใช้บริการจะมีปัญหาในลักษณะเดียวกัน การให้คำแนะนำจึงมีในรูปแบบเดียวกัน นิสิตที่มีเพศต่างกัน จึงรับรู้ถึงปัญหาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นุชนารถ มโนมัย (2549 อ้างถึงใน หัตยา แก้วกิม, 2554) พบว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาโคหิตที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับความความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการไม่ต่างกัน 4.2) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน หรือสาขาวิชาที่ต่างกัน ย่อมมีความรู้สึกนึกคิด ค่านิยมอุดมการณ์ ทัศนคติ และความต้องการแตกต่างกันไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542, หน้า 96-101) พบว่า ระดับการศึกษาที่ไม่ได้รับการศึกษา และผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านอรรถาธิบายการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ส่วนด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตไม่ว่าจะอยู่ในระดับการศึกษาใด ต่างก็มีปัญหาในบริการของกองทะเบียนและ

ประมวลผลไม่แตกต่างกัน 4.3) จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ปฏิบัติงานโดยยึดระเบียบของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก เมื่อนิสิตแต่ละกลุ่มสาขาวิชามาติดต่อขอใช้บริการ เจ้าหน้าที่กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา จึงให้คำแนะนำแก่นิสิตในรูปแบบเดียวกัน นิสิตอยู่ในกลุ่มสาขาวิชาต่างกัน จึงมีปัญหในการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริกันยา พัฒนภูทอง (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและปัญหาการบริการของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า นิสิตที่ศึกษาคณะแตกต่างกัน มีปัญหาการบริการโดยรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน

5. แนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า 5.1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการสำนักงานที่ให้บริการในปัจจุบันมีพื้นที่จำกัด ค่อนข้างคับแคบ จึงไม่สะดวกต่อการให้บริการกับผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ที่นั่งเพื่อรอรับบริการมีไม่เพียงพอ จึงควรมีสถานที่ตั้งที่แยกส่วนออกมา โดยให้มีพื้นที่ขนาดใหญ่เพียงพอต่อการให้บริการ มีป้ายชี้แจงหลักเกณฑ์หรือวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อสร้างความเข้าใจสำหรับผู้มาใช้บริการ มีที่นั่งรอที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ชีรวรรณ รุ่งเรือง (2551) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ คือ การจัดบรรยากาศ สถานที่ให้บริการ ให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอที่เพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอใช้บริการ 5.2) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด โดยในแต่ละวันต้องทำหน้าที่ให้บริการกับผู้มาติดต่อประสานงานกับกองทะเบียน

และประมวลผลการศึกษาเป็นจำนวนมาก ดังนั้นบางครั้งความเหนื่อยล้า และความเคร่งเครียดในการทำงานก็อาจทำอารมณ์ของผู้ให้บริการบางท่านดูเหมือนจะไม่พร้อมหรือไม่เต็มใจที่จะให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ตรีเพ็ชร อ่าเมือง (2553) ได้กล่าวว่า ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ คือ “SERVICE MIND” ซึ่งเป็นการบริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ 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 5.3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อาจยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือแก้ปัญหาให้กับผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็วมากนัก ทั้งนี้เนื่องจากผู้มาใช้บริการมีจำนวนมาก ในขณะที่เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย จึงทำให้การแก้ปัญหของผู้มาขอรับบริการจึงยังไม่สามารถตอบสนองได้ตามความต้องการ สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมการให้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา (อากาศร ธาตุโลหะ, 2549) คือภารกิจหลักของฝ่ายส่งเสริมการให้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ การช่วยเหลือผู้บริการให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ 5.4) ด้านความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยส่วนใหญ่จะมีความน่าเชื่อถือ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี แต่ยังคงขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานเพื่อทดแทนกันในบางครั้งไม่สามารถได้ข้อยุติ หากสามารถพัฒนาการให้บริการที่เป็นแบบ One-stop Service ได้ จะเป็นการดีมาก เนื่องจากจะลดระยะเวลาของผู้มาติดต่อประสานงานลงได้เป็นอย่างมาก และควรมีการส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมให้บริการในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดุสิต ขาวเหลือง (2554)

กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาความรู้ และทักษะให้พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น 5.5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องในแบบกัลยาณมิตร และควรเปิดใจรับฟังข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจึงควรได้รับการพัฒนาด้านจิตบริการและการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ควบคู่กันไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ หลักการให้บริการที่ดีภายใต้กระบวนการจัดการความรู้ของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2555) มีหลักการว่า 1) เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ 2) การให้บริการที่ดี เริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อน 3) การให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการ และ 4) การให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร สิ่งเหล่านี้คือจิตบริการที่ผู้ให้บริการพึงมี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้จากผลการวิจัยสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ได้ ดังต่อไปนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาให้มากขึ้น เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ และหมั่นดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ 2) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจเจ้าหน้าที่กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ควรให้บริการ และจัดเตรียมเอกสารตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอให้ทันตามกำหนดในประกาศแบบฟอร์มคำร้อง รวมถึงควรอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการให้ชัดเจนยิ่งขึ้น 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้

บริการ 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 เพื่อให้ผู้ขอรับบริการ เข้าใจได้ง่าย ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องเป็นผู้ที่ใจเย็น สื่อสารกับผู้ขอรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรมีการตรวจเช็คระบบออนไลน์ อยู่เสมอว่าสามารถเข้าใช้งานได้ตามปกติหรือไม่ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ในการให้บริการ ด้านระบบออนไลน์ 4) ด้านความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ควรศึกษา ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และวิธีปฏิบัติ

ของมหาวิทยาลัยอย่างละเอียด เพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ในการแนะนำผู้ขอรับบริการได้อย่างถูกต้อง 5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลือ ชี้แจง และแนะนำอย่างเป็นกันเอง กับผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ด้วยความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาสาเหตุและแนวทางพัฒนาของสภาพการบริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ 2) ควรศึกษาสาเหตุหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ตามความคิดเห็นของนิสิตเพศชาย ในเชิงคุณภาพ 3) ควรศึกษาปัญหาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการตามความคิดเห็นของนิสิตปริญญาตรี ในเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก 4) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการบริการและแนวทางการพัฒนาการบริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร ลีลาเทพินทร์ และพัชญา มาลีศรี. (2554). การประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL. *วารสารวิจัยและพัฒนา มจร.*, 34(4), 443.
- กมล ภูประเสริฐ. (2545). *การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: เมธีทิปส์.
- กรมโยธาธิการและผังเมือง. (2553). *การบริการที่ดี*. กรุงเทพฯ: กรมโยธาธิการและผังเมือง.
- ดุสิต ขาวเหลือง. (2554). การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสมรรถนะ. *วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม*, 7(1), 20.
- ตรีเพชร อำเมือง. (2553). *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ*. วันที่ค้นข้อมูล 27 ธันวาคม 2555, เข้าถึงได้จาก <http://www.op.mahidol.ac.th/orga/file/pdf/12/A%20service%20mind%20manual.pdf>

- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2551). *การมีหัวใจบริการ*. วันที่ค้นข้อมูล 19 มกราคม 2556, เข้าถึงได้
จาก <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2555). *หลักการให้บริการที่ดีภายใต้กระบวนการจัดการความรู้*.
วันที่ค้นข้อมูล 20 พฤษภาคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.ascar.rmutk.ac.th/ascar/KM/>
- เมทินี พงษ์เวช. (2544). *มิติหญิงชายและประสิทธิภาพของการบริหารและดำเนินงาน*. ม.ป.ท.
มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (2554). *คู่มือมาตรฐานการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2552). *มาตรฐานการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- รัชดา อุดมวิทิต. (2540). *การรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ผู้ผลิตไฟฟ้า*. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วาสนา แสนโกททรัพย์ (2553). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประมวลผล
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. *ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*,
26(1), 48.
- ศุภนิธย์ โชครัตนชัย. (2536). *พัฒนาคนอย่างไรให้มีบริการที่ดี*. กรุงเทพฯ: ข้าราชการพลเรือน.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). *การศึกษาความพึงพอใจและปัญหาการบริการของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- หัตยา แก้วกิม. (2554). *คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคไลดิต*. งานนิพนธ์สาธาณสุข
ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารสาธาณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ*. วิทยานิพนธ์
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล,
- อรอนงค์ เกาทอง. (2547). *คุณภาพของการบริการของบุคลากรสำนักงานเลขานุการ คณะศิลปกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อากาศ ชาติโลหะ. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ: ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้
บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา*. *วารสารการศึกษาและพัฒนาสังคม*, 2(1), 84.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., (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.