

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการติดต่อขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา คณะผู้วิจัยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้มาขอรับบริการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา จำนวน 1169 ราย และจากงานคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา จำนวน 1250 ราย แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิจัยได้ปรากฏผลดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการติดต่อขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา จำแนกตามด้านการให้คำแนะนำ/ปรึกษาในการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา ด้านความชัดเจนและรายละเอียดของแบบฟอร์มฯ คำร้อง ด้านความเข้าใจในการกรอกแบบฟอร์มฯ คำร้อง ด้านความสะดวกของขั้นตอนการชำระเงินค่าเอกสาร ด้านระยะเวลาการนัดให้มารับเอกสารสำคัญที่ขอไว้ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายตรวจสอบฯ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 6 ด้าน มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.77-4.10 โดยด้านความเข้าใจในการกรอกแบบฟอร์มฯ คำร้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.10 รองลงมาคือ ด้านความชัดเจนและรายละเอียดแบบฟอร์มฯ คำร้อง คือ 4.06 และด้านการให้คำแนะนำ/ปรึกษาในการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.77 จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า วุฒิปริญญาตรี มีความพึงพอใจงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเข้าใจในการกรอกแบบฟอร์มฯ คำร้อง คือ 4.09 ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การให้คำแนะนำ/ปรึกษาในการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา คือ 3.75 สำหรับ วุฒิประกาศนียบัตรบัณฑิต มีความพึงพอใจงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเข้าใจในการกรอกแบบฟอร์มฯ คำร้อง คือ 4.40 ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การให้คำแนะนำ/ปรึกษาในการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา คือ 3.93 สำหรับ วุฒิปริญญาโท มีความพึงพอใจงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเข้าใจในการกรอกแบบฟอร์มฯ คำร้อง คือ 4.10 ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การให้คำแนะนำ/ปรึกษาในการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา คือ 3.84 และ วุฒิปริญญาเอก มีความพึงพอใจงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายตรวจสอบฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับกับความชัดเจนและรายละเอียดแบบฟอร์มฯ คำร้อง คือ 4.67 ส่วนอีก 3 ด้าน มีความพึงพอใจงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะดวกของขั้นตอนการชำระเงินค่าเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับกับระยะเวลาการนัดให้มารับ เอกสารสำคัญที่ขอไว้ คือ 4.33

2. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา จำแนกตามด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ด้านสถานที่จัดให้บริการถ่ายรูป

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระยะเวลาที่จัดให้มีการรับรายงานตัวคาดว่าจะ ด้านความพึงพอใจในการจัดให้มีการถ่ายรูปด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และด้านการให้บริการจัดส่งหนังสือรับรองการสำเร็จการศึกษา และทรานสคริปต์ฉบับสมบูรณ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 6 ด้าน มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.62 - 3.96 โดยด้านการให้บริการจัดส่งหนังสือรับรองการสำเร็จการศึกษา และทรานสคริปต์ฉบับสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.96 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจสอบฯ คือ 3.80 และด้านสถานที่ที่จัดให้บริการถ่ายรูป มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.51 จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่าวุฒิปริญญาตรี มีความพึงพอใจงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการจัดส่งหนังสือรับรองการสำเร็จการศึกษา และทรานสคริปต์ ฉบับสมบูรณ์ คือ 3.94 ส่วนอีก 1 ด้าน มีความพึงพอใจงานที่ให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือสถานที่ที่จัดให้บริการถ่ายรูป คือ 3.47 สำหรับปริญญาโท มีความพึงพอใจงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายตรวจสอบฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ การจัดให้มีการถ่ายรูปด้วยระบบคอมพิวเตอร์ คือ 4.19 ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่ที่จัดให้บริการถ่ายรูป คือ 3.88 สำหรับวุฒิปริญญาเอก มีความพึงพอใจงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายตรวจสอบฯ คือ 4.75 ส่วนอีก 3 ด้าน มีความพึงพอใจงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ที่จัดให้บริการถ่ายรูป คือ 4.25

3. ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับงานเอกสารสำคัญทางการศึกษา และงานคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ด้านการให้คำแนะนำ/ปรึกษา ผู้ใช้บริการต้องการให้มีป้ายบอกทิศทาง มีบอร์ดแสดงขั้นตอนให้ชัดเจน ด้านระยะเวลาการนัดให้มารับเอกสาร ผู้ใช้บริการอยากได้รับเอกสารเร็วขึ้น ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมดี แต่ควรยิ้มแย้ม และให้คำแนะนำมากกว่านี้ ด้านสถานที่ที่จัดให้บริการถ่ายรูป สถานที่แคบไป และการถ่ายรูปน่าจะมืดซิดกว่านี้ ด้านระยะเวลาที่จัดให้มีการรับรายงานตัวคาดว่าจะ ควรขยายระยะเวลาเพิ่มขึ้น และควรจัดช่วงเวลาเป็นลำดับคณะ ด้านความพึงพอใจในการจัดให้มีการถ่ายรูปด้วยระบบคอมพิวเตอร์ รูปไม่สวยควรให้เลือกรูปถ่ายได้ มีกล้องถ่ายรูปเพิ่มขึ้น และเพิ่มแสงสว่างให้มากขึ้น ด้านการให้บริการจัดส่งหนังสือรับรองการสำเร็จการศึกษา และทรานสคริปต์ฉบับสมบูรณ์ ไม่ควรพับเอกสาร และควรจัดส่งเอกสารให้กับผู้สำเร็จการศึกษาเร็วกว่านี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved