

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

“โครงการวิจัยสถาบัน เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรับเข้าศึกษา กองบริการการศึกษา

มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2553”

ปีงบประมาณ 2553

*จิรพรรณ ชื้อศรี

หลักการและเหตุผล

เนื่องจากสถานะในปัจจุบัน มีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนต่าง ๆ เริ่มมากขึ้นทั่วประเทศ จึงทำให้แต่ละสถาบันต้องสร้างกลยุทธ์เพื่อดึงดูดให้ผู้ที่มีความสนใจเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยของตนเอง ด้วยการจัดกิจกรรมการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยและกิจกรรมอื่น ๆ อีกมากมาย ดังนั้นมหาวิทยาลัยนเรศวรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาวิธีการที่จะให้กลุ่มเป้าหมาย ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยนเรศวร

งานรับเข้าศึกษา กองบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานหนึ่งที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่หลักในการรับสมัครบุคคลเพื่อเข้าศึกษา ทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ซึ่งในทุกๆ ปีการศึกษาที่ผ่านมา งานรับเข้าศึกษาเป็นหน่วยงานแรก ที่สามารถให้รายละเอียดแก่ผู้ที่ต้องการเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยนเรศวรได้อย่างถูกต้องชัดเจน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้ที่มีติดต่อขอสมัครเข้าศึกษา ทั้งในเรื่องของการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาขาวิชาที่เปิดรับสมัคร ให้คำแนะนำต่าง ๆ กับผู้ที่มีข้อสงสัยในการสมัคร และการเรียน รวมถึงให้ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกสาขาวิชาที่ต้องการศึกษาต่อ เป็นต้น

งานวิจัยสถาบันฉบับนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินงาน ของงานรับเข้าศึกษา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้จากการประเมินโครงการ จะถูกนำไปใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงดำเนินการของงานรับเข้าศึกษาให้เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ที่มีติดต่อเกิดความประทับใจ และมีความพึงพอใจมากที่สุด

วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานรับเข้าศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร
- เพื่อให้การบริการในด้านต่าง ๆ ของงานรับเข้าศึกษา มีความสะดวกและรวดเร็วมากที่สุด
- เพื่อนำผลจากการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานต่างๆ ของงานรับเข้าศึกษา

กองบริการการศึกษา ให้มีคุณภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตการดำเนินงาน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งประเมินผลการความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรับเข้าศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2553

2. ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ข้าราชการ และประชาชนทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการของงานรับเข้าศึกษา กองบริการการศึกษา ในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นขอรับข้อมูลทั่วไป ข้อมูลการสมัครเข้าศึกษา หรือการใช้บริการด้านอื่น ๆ เป็นต้น

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของผู้รับบริการ และความสนใจในการสมัครเข้าศึกษา

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรับเข้าศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ในเรื่องของความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการรับสมัคร ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่รับสมัคร ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ

ระเบียบวิธีวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรับเข้าศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความถี่ เสนอรายงานการวิจัยโดยใช้ตารางประกอบการบรรยาย และวิธีบรรยายพรรณนา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานรับเข้าศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการรับสมัคร ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่รับสมัคร ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นกับนิสิต จำนวน 20 คน ปรากฏว่ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาตามจำนวนที่ต้องการ ผู้วิจัยนำไปดำเนินการและวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของผู้มาติดต่อ และความสนใจในการสมัครเข้าศึกษา วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และร้อยละ
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของงานรับเข้าศึกษา กองบริการการศึกษา วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการที่มีต่อการให้บริการของงานรับเข้าศึกษา กองบริการการศึกษานั้น สามารถสรุปภาพรวมความพึงพอใจได้ดังนี้

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการรับสมัคร	3.66	0.70	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่รับสมัคร	3.69	0.73	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.69	0.73	มาก
4. ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ	3.97	0.72	มาก
รวม	3.57	0.64	มาก

จากตารางจะให้ได้ว่าผู้เข้ารับบริการงานรับเข้าศึกษามีความพึงพอใจในมากเมื่อพิจารณาจากภาพรวม และเมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่าผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานรับเข้าศึกษามากที่สุด เนื่องจากจุดเด่นของบุคลากรของงานรับเข้าศึกษา คือจะมีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการให้ข้อมูลในเรื่องของการรับสมัคร การตอบข้อสงสัยที่ผู้มาติดต่อขอรับข้อมูลได้ครบถ้วน และสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเลือกสาขาวิชาที่ต้องการสมัครเข้าศึกษาได้เป็นอย่างดี และเมื่อพิจารณาในเรื่องของความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการรับสมัครนั้นจะเป็นด้านที่ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการรับสมัครให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยควรเพิ่มช่องทางการรับสมัครให้มีความหลากหลาย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการรับสมัครผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพราะว่ามีความสะดวกต่อผู้สมัครที่อยู่ไกลไม่สามารถเดินทางมาสมัครด้วยตนเองได้

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรับเข้าศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 16-25 ปี มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา/นิสิต โดยมีความสนใจที่จะสมัครเข้าศึกษาในระดับปริญญาโทมากที่สุดจำนวน 504 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 ลำดับถัดมาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่

ส่วนหนึ่งจากผลการวิจัยความพึงพอใจของการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการรับสมัคร ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่รับสมัคร ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานรับเข้าศึกษามากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของการให้บริการด้วยความครบถ้วนและการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาคือมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่รับสมัคร เกี่ยวกับให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการรับสมัครเป็นลำดับสุดท้าย ในด้านนี้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการได้รับบริการที่ตรงตามต้องการมากที่สุด เพราะฉะนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการรับสมัคร/ขั้นตอนการรับสมัคร ให้มีความสะดวก

รวดเร็ว และควรเพิ่มช่องทางการรับสมัครให้มีความหลากหลาย เช่น การรับสมัครผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ผลจากการวิจัยนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาของงานรับเข้าศึกษา กองบริการการศึกษา เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานในด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญเพื่อตอบสนองให้ทันต่อความต้องการต่อผู้ที่มาขอรับบริการในทุก ๆ ด้านต่อไป

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ (SWOT Analysis) ทำให้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค ในการให้บริการของงานรับเข้าศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร นั้นมีดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
<ol style="list-style-type: none">บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามให้กับผู้มาติดต่อได้อย่างชัดเจนขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ มีความชัดเจน จึงส่งผลให้การให้บริการมีความรวดเร็ว	<ol style="list-style-type: none">ยังไม่มี การรับสมัครผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดข้อร้องเรียนสำหรับผู้ที่ต้องการสมัครเข้าศึกษาสถานที่ตั้งค่อนข้างซับซ้อน ทำให้ผู้รับบริการติดต่อขอรับข้อมูลต่าง ๆ ไม่สะดวก
โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
<ol style="list-style-type: none">มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมหาวิทยาลัยให้ทุนเพื่อสนับสนุนการทำวิจัยสถาบัน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาระบบและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	<ol style="list-style-type: none">ขาดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากกฎระเบียบและข้อบังคับของมหาวิทยาลัยแหล่งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารยังไม่เอื้อต่อการเผยแพร่ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงผู้ปกครอง ครู อาจารย์ ในเขตพื้นที่เท่าที่ควรขาดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม

จากผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพการดำเนินงานของงานรับเข้าศึกษา
กองบริการการศึกษานั้นจะเห็นได้ว่า งานรับเข้าศึกษาถือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญมาก
เนื่องจากเป็นหน่วยงานแรกและผู้สมัครจะต้องพบก่อนการที่จะเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยนเรศวร
แห่งนี้ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งดีมากหรือถือเป็นความประทับใจแรกตั้งแต่การก้าวเข้ามาที่มหาวิทยาลัย
นเรศวรแห่งนี้ เพราะฉะนั้นการที่ผู้ที่มาติดต่อขอรับข้อมูลหรือที่ผู้มาสมัครเข้าศึกษานั้น มีความ
ประทับใจต่อการให้บริการซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัยนเรศวรอีกด้วย