ชื่อผู้วิจัย ชมพูนุช ตันพานิช และคณะ
ปีที่วิจัย 2555

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเก็บข้อมูลแบบสอบถามที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญแล้วจากผู้เข้าใช้บริการต่างๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ทั้งหมดจำนวน 385 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติไคสแควร์

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับการประเมินการให้บริการของผู้ใช้บริการต่างๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยภาพรวมการให้บริการอยู่ในระดับ น้อย - ปานกลาง 2) ผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในทั้ง 7 ด้าน พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาครวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ มีรองลงมา ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการมีค่าเฉลี่ย และน้อยที่สุด คือ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการกับด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทุกปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับ ด้านแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้นักศึกษายังได้มีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ โดยภาพรวม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ระดับดี

คำสำคัญ: การพัฒนา การให้บริการ คู่มือ