



ใบรับรองวิทยานิพนธ์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

ปริญญา

รัฐศาสตร์

รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ปัญหาและคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Problems and Service Quality of Office of the Registrar at  
Kasetsart University

นามผู้วิจัย นางสาวพรรณสมน คำสวน

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

( อาจารย์เกวลิน ศิลพิพัฒน์, Ph.D. )

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

( รองศาสตราจารย์วัลลภ รัฐนัตรานนท์, ร.ค. )

หัวหน้าภาควิชา

( รองศาสตราจารย์วัชรินทร์ ชาบุญศิลป์, Ph.D. )

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

( รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr. )

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ \_\_\_\_\_ เดือน \_\_\_\_\_ พ.ศ. \_\_\_\_\_

สิงสิงห์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัญหาและคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Problems and Service Quality of Office of the Registrar at  
Kasetsart University

โดย

นางสาวพรรณสมน คำสวน

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

พ.ศ. 2557

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พรรณสมน คำสวน 2557: ปัญหาและคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชา รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อาจารย์เกวณีน ศิลพิพัฒน์, Ph.D. 142 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตปัจจุบัน, บุคลากรของ สำนักทะเบียนฯ และเจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำคณะต่างๆ ต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2) เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการและคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ 3) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อปัญหา การให้บริการและคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ โดย กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ เจ้าหน้าที่ดูแลและประสานงาน, ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ รวมทั้งสิ้น จำนวน 23 คน ตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ คือ นิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ ใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเชิง ปริมาณผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมดมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับ ค่าสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One -Way ANOVA) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าในภาพรวมปัญหาการให้บริการของสำนัก ทะเบียนฯ อยู่ในระดับปานกลาง นิสิตมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานของ สำนักทะเบียนฯ อยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ในภาพรวมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ สำนักทะเบียนฯ และเจ้าหน้าที่ในคณะมีความคิดเห็นต่อปัญหาแต่ละฝ่ายของสำนักทะเบียนฯ สอดคล้องกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ, ระดับการศึกษา, คณะที่นิสิตสังกัดและระดับ คณะเนนเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ไม่แตกต่างกัน และ นิสิตที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา การให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ไม่แตกต่างกัน นิสิตเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของสำนักทะเบียนฯ แตกต่างกัน ส่วนนิสิตที่มีระดับการศึกษา, คณะต้นสังกัดสังกัด, ระดับคะแนน เฉลี่ยสะสม และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานของสำนักทะเบียนฯ มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ไม่แตกต่างกัน

Phansamon Khamsuan 2014: Problems and Service Quality of Office of the Registrar at Kasetsart University. Master of Arts (Political Science), Major Field: Political Science, Department of Political Science and Public Administration. Thesis Advisor: Miss Kevalin Silphiphat, Ph.D. 142 pages.

The objectives of this research were 1) to survey opinions of Kasetsart University students, Office of the Registrar executives and administrative staffs, and the faculty coordinators towards the problem of service delivery, 2) to assess the students' level of understanding of service delivery process and the quality of service of Office of the Registrar and 3) to compare students' opinions towards problems and the quality of service of Office of the Registrar based on personal factors and the level of understanding of service delivery process. This research used both quantitative and qualitative approaches. The samples of qualitative research consisted of 23 coordinators from 15 faculties and executives and staffs of Office of the Registrar. The samples of quantitative research were 400 undergraduate students of Kasetsart University, Bangkok Campus. Data were collected by using interview forms and questionnaires. The quantitative data were analyzed by statistical software. Statistical methods used in the study were percentage, mean, standard deviation, t-test and One-Way ANOVA with a .05 level of statistical significance. Content analysis approach was used to analyze the qualitative data.

Results showed that overall problem of service delivery was at the moderate level. It also indicated that students' understanding and knowledge on service delivery process of Office of the Registrar was at the moderate level. According to the qualitative study, the results found that overall opinions of executives and staff of Office of the Registrar towards problems of Office of the Registrar were concordant.

Hypothesis testings revealed that the samples with different sex, level of education, faculties and grade point average had no different opinions towards problems of service delivery of Office of the Registrar of Kasetsart University. Students with the different level of understanding on service delivery process had no different opinions towards problems of service delivery process. Male and female students had different opinions towards service quality of Office of the Registrar of Kasetsart University. Whereas students with different level of education, faculties, grade point average and level of understanding on service delivery process had no different opinions towards the service quality of Office of the Registrar.

---

Student's signature

---

Thesis Advisor's signature

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงของ อาจารย์ ดร.เกวลิน ศิลพิพัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐนัตรานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาตลอดจนให้ความช่วยเหลือแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา น้องสาว ที่คอยให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้าน แสดงความห่วงใยและให้กำลังใจแก่ข้าพเจ้าตลอดมา รวมถึงญาติพี่น้องและเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยให้กำลังใจเสมอ รวมถึงพี่ๆ ฝ่ายทะเบียนฯ ที่ให้ความช่วยเหลือต่างๆ ทั้งเรื่องประสานงานคณะรวมถึงงานต่างๆ นอกจากนี้ขอกราบขอบพระคุณผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีได้กล่าวนามทุกท่าน ซึ่งมีส่วนร่วมให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้ซึ่งประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ตลอดจนผู้เขียนตำรา เอกสารบทความต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและนำมาอ้างอิงในการศึกษาครั้งนี้

พรรณสมน คำสวน  
พฤษภาคม 2557

## สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ	6
ความหมายของความรู้ความเข้าใจ	7
ระดับความรู้ ความเข้าใจ	11
การวัดความรู้	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	15
ความหมายของความคิดเห็น	16
การวัดความคิดเห็น	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	22
ความหมายของคุณภาพการให้บริการ	22
การสร้างคุณภาพการให้บริการ	25
การประเมิน/วัดคุณภาพการให้บริการ	27
ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	34
ความเป็นมาของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	34

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	46
งานวิจัยจากมหาวิทยาลัยอื่นๆ	49
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	53
ตัวแปรอิสระ	53
ตัวแปรตาม	53
กรอบแนวคิดการวิจัย	54
สมมติฐานการวิจัย	55
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
การสุ่มตัวอย่าง	59
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
การตรวจแบบวัดและการให้คะแนน	60
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล	65
การวิเคราะห์ข้อมูล	65
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	66
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	67
ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	68
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	70
ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	85
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	89
ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน	94
ข้อวิจารณ์	100

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	110
สรุปผลการวิจัย	110
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	117
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	121
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	122
ภาคผนวก	125
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	126
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	138
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	142

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	งานบริการที่เกี่ยวข้องกับนิสิตปัจจุบัน	44
2	การแบ่งคณะ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	58
3	จำนวน และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	68
4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อ ปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ	80
5	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ	81
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ของสำนักทะเบียนฯ	86
7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ ของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ	88
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	89
9	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	91

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามเพศ	95
11	การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกระดับการศึกษา	95
12	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ และประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามคณะที่ศึกษา	96
13	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ และประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามระดับคะแนนสะสม	96
14	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ และประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามระดับ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน	97
15	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ และประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามเพศ	97
16	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ และประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกระดับการศึกษา	98

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามคณะที่ศึกษา	98
18	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามระดับคะแนนสะสม	99
19	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	100
20	ผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่	115
ตารางผนวกที่		
1	ค่าความเชื่อมั่นของความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการแยกเป็นรายชื่อ	139
2	ค่าความเชื่อมั่นของระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แยกเป็นรายชื่อ	140
3	ค่าความเชื่อมั่นของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แยกเป็นรายชื่อ	141

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แผนภาพของ Venn (ค.ศ.1880) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสารสนเทศและองค์ความรู้	9
2	ที่มาของการเกิดความคิดเห็น	17
3	การปรับเปลี่ยนตัวแบบคุณภาพการให้บริการของ Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 จาก 10 มิติ เหลือ 5 มิติ	33
4	โครงสร้างองค์กร	36

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นหน่วยงานระดับคณะของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยกำหนดให้มีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบการจัดการเรียนการสอนของนิสิตระดับปริญญาตรี ตั้งแต่เริ่มรับเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ในปัจจุบันนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน มีจำนวน 27,207 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 21 พฤศจิกายน 2556 สำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2556) นิสิตแต่ละคนล้วนมาจากแต่ละท้องถิ่น ต่างสิ่งแวดล้อม และมีความต้องการและปัญหาที่แตกต่างกัน เมื่อนิสิตต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่นิสิตจึงเกิดปัญหาหลายด้าน เช่น ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนต่างๆ การลงทะเบียน ศึกษา การจัดการเรียนการสอน เป็นต้น

โครงสร้างของสำนักทะเบียนฯ แบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย ประกอบด้วย 1) ฝ่ายบริหารและธุรการ 2) ฝ่ายรับเข้าศึกษา 3) ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ 4) ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา และ 5) ฝ่ายประมวลผลการศึกษา ซึ่งทั้ง 5 ฝ่าย ก็มีปัญหาที่แตกต่างกันออกไปตามภาระหน้าที่งานที่เกี่ยวข้องกับนิสิต เช่น ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษามีปัญหาเรื่องการขอเอกสารทางการศึกษา นิสิตใหม่หรือบุคคลทั่วไปที่ยื่นขอเอกสารทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีระเบียบและวิธีดำเนินการ หลายขั้นตอนที่ยุ่งยาก ทำให้เกิดความล่าช้าในการได้รับเอกสาร เช่นเดียวกันกับปัญหาการสำเร็จการศึกษาของนิสิต แม้ผู้ที่มาติดต่อขอสำเร็จการศึกษาจะเป็นนิสิตปีสุดท้ายแต่ยังมีปัญหาในเรื่องรายละเอียดและขั้นตอนการขอสำเร็จการศึกษา ประกอบกับนิสิตบางส่วนไม่สนใจขั้นตอนการสำเร็จการศึกษาดังกล่าว รวมทั้งมีปัญหาคาระสานงานระหว่างคณะกับนิสิต ดังนั้น นิสิตจึงติดต่อกับสำนักทะเบียนฯ เพื่อขอคำแนะนำและปรึกษาตั้งแต่ขั้นตอนแรกคือ เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยจนถึงขั้นตอนสุดท้ายการสำเร็จการศึกษาดังกล่าว แต่สำนักทะเบียนฯ มีจำนวนบุคลากรและเทคโนโลยีไม่เพียงพอต่อการให้บริการนิสิต ทำให้สำนักทะเบียนฯ ต้องจัดประชุมอบรมและสัมมนาเพื่อพัฒนาบุคลากรและพัฒนาองค์กรตลอดเวลา โดยนำวิธีการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการรองรับจำนวนนิสิตหรือผู้ที่มาติดต่อให้เกิดความพอใจมากที่สุด

นอกจากนี้ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ในฝ่ายการเรียนการสอนและการสอบ จะเป็นเรื่องของการลงทะเบียนเรียนกระบวนวิชาผิดพลาดเนื่องจากนิสิตมีการลงทะเบียนผิดหมู่เรียนที่นิสิตมีสิทธิลงทะเบียนเรียน และในส่วนของ การขอลงทะเบียนเรียนซ้ำซ้อนนักศึกษาจะลัดขั้นตอนโดยไม่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้จากเจ้าหน้าที่ของหน่วยทะเบียนก่อนที่จะไปลงทะเบียนเรียน ทำให้ผิดพลาดในการเลือกกระบวนวิชาที่ขอสอบซ้ำซ้อนและเสียโอกาสในการเข้าสอบซ้ำซ้อนหรือสำเร็จการศึกษาในภาคนั้นๆ ได้ ส่วนปัญหาที่พบส่วนมากในฝ่ายประมวลผลการศึกษาจะเป็นเรื่องของการ แก้ไขคะแนนของนิสิต ทำให้ไม่สามารถรับรองผลการสอบในการขอยกเลิกและสับเปลี่ยนกระบวนวิชาให้นิสิตได้ ในการแจ้งจบการศึกษาต้องรับรองผลการสอบ 2 ภาคสุดท้ายในการตรวจสอบครบหลักสูตรจะต้องรอผลการสอบจากต่างคณะด้วยทำให้ในการนำรายชื่อเสนอสภามหาวิทยาลัยอนุมัติสำเร็จการศึกษาล่าช้าออกไป

สำหรับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ควรมีการประเมินในด้านต่างๆ เช่น ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ยกตัวอย่าง การตอบสนองต่อผู้รับบริการ เมื่อมีนิสิตมาติดต่อในจำนวนมาก ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนิสิตได้ในเวลารวดเร็ว อาจจะเนื่องจากบุคลากรมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการของนิสิตรวมถึงเทคโนโลยีที่มีก็อาจไม่ทันสมัยมากพอ

ปัญหาข้างต้น เป็นเพียงปัญหาและคุณภาพการให้บริการที่เจ้าหน้าที่บางส่วนที่สะท้อนจากมุมมองของนิสิตและเจ้าหน้าที่ในคณะต่างๆ ดังนั้นอาจจะมีปัญหาอื่นๆ ที่ควรศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรมีการศึกษาถึงปัญหาและคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตลอดจนหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษารั้งนี้จะนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติปรับปรุงและแก้ไข เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่นิสิตและพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้รวดเร็ว และถูกต้อง มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตปัจจุบัน, บุคลากรของสำนักทะเบียนฯ และเจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำคณะต่างๆ ต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและความคิดเห็นของนิสิตต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อปัญหาการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สารสนเทศที่ได้จากการศึกษาจะทำให้ทราบถึงปัญหาการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ และนำเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยโดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ดูแลและประสานงานเกี่ยวกับคณะ 15 คณะ และเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ โดยใช้การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ ส่วนนิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน จำนวน 400 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1. สายวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วยคณะเกษตร คณะประมง คณะวนศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมเกษตร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ คณะเทคนิคการสัตวแพทย์ คณะสิ่งแวดล้อม 2. สายศิลปศาสตร์ ประกอบด้วยคณะศึกษาศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ ในปีการศึกษา 2556 (ข้อมูลสำนักทะเบียนและประมวลผล

21 พุทธศักราช 2556) เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างปีการศึกษา 2555 ถึง ปีการศึกษา 2556

### นิยามศัพท์

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย

- **เพศ** หมายถึง เพศของประชาชนที่กำหนดอยู่เอกสารทางราชการ ซึ่งแบ่งออกเป็นเพศหญิง และเพศชาย

- **ระดับการศึกษา** หมายถึง ชั้นปีการศึกษาที่นิสิตกำลังศึกษาอยู่ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 และมากกว่าระดับชั้นปีที่ 4

- **คณะที่สังกัด** หมายถึง คณะที่นิสิตศึกษาในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 15 คณะ คือ 1. สายวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วยคณะเกษตร คณะประมง คณะวนศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมเกษตร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ คณะเทคนิคการสัตวแพทย์ คณะสิ่งแวดล้อม 2. สายศิลปศาสตร์ ประกอบด้วยคณะศึกษาศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ

- **คะแนนเฉลี่ยสะสม** หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ยสะสมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับต่ำกว่า 2.00 ระดับ 2.00 – 2.50 ระดับ 3.01 – 3.24 ระดับ 3.25 -3.49 และระดับ 3.50 ขึ้นไป

**ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ** หมายถึง ข้อมูล ข้อเท็จจริง และรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ 1. ความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับต่ำ 2. ความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง และ 3. ความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ประสานงานคณะและเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ประสานงานคณะที่มีต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ

ความคิดเห็นของนิสิตต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกของนิสิตที่มีต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

ความคิดเห็นของนิสิตต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

การวิจัยเรื่องปัญหาและคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาพัฒนารอบแนวคิดในปัญหาการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ

ความรู้ ความเข้าใจ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขามาที่พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายไว้

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยนำเสนอความหมายของความรู้ความเข้าใจ ระดับความรู้ความเข้าใจ และการวัดความรู้ ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

## 1. ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

จากการตรวจสอบเอกสาร นักวิชาการต่างๆ ได้ให้ความหมายของความรู้ความเข้าใจไว้ดังนี้

### ความหมายของความรู้

กิริติ บุญเจือ (2525: 1-3) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า ความรู้ หมายถึง ความรู้ทางตา หรือความรู้ด้วยตาเพียงอย่างเดียว

ชวาล แพริตกุล (2526: 11) ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึง บรรดาข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำใดๆ ที่มนุษย์ได้สะสมและถ่ายทอดกันต่อกันมาตั้งแต่ในอดีตและเราสามารถทราบสิ่งเหล่านั้นได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526: 16) ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมขั้นต้นซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้อาจจะโดยการนึกได้หรือการมองเห็น ได้ยินก็จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา กฎ มาตรฐาน

ไพศาล หวังพานิช (2526: 96-105) ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึง บรรดาข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของเรื่องราวอันเป็นประสบการณ์ของบุคคลซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบต่อกันมา และให้ความหมายว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ไปดัดแปลงปรับปรุง เพื่อให้สามารถจับใจความอธิบายหรือเปรียบเทียบย่อเรื่องราวความคิดข้อเท็จจริงได้

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2535: 7) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า หมายถึง การระลึกถึงเรื่องราวต่างๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาแล้ว และรวมถึงการจำเนื้อเรื่องต่างๆ ทั้งที่ปรากฏอยู่ในแต่และเนื้อหาวิชาและวิชาที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชานั้นด้วย

The Modern American Dictionary ว่าได้ให้คำจำกัดความของความรู้ที่แตกต่างกัน 3 ลักษณะ (Wikstrom และ Normann, 1994: 9) ดังนี้

- 1) ความรู้ คือ ความคุ้นเคยกับข้อเท็จจริง (Fact) ความจริง (Truths) หรือหลักการโดยทั่วไป (principles)
- 2) ความรู้ คือ รู้ (Known) หรืออาจจะรู้ (May be known)
- 3) ความรู้ คือ จิตสำนึก ความสนใจ (Awareness)

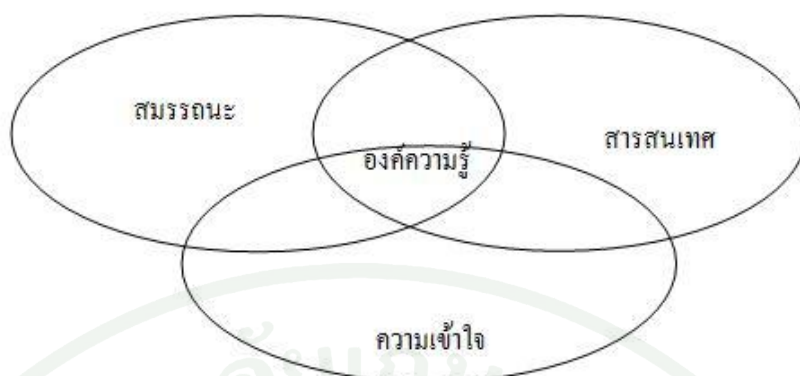
ศุภกนิษฐ์ (2540: 24) ได้กล่าวถึงการวัดความรู้ว่า การวัดความรู้เป็นการวัดระดับความจำ ความสามารถในการคิด เข้าใจกับข้อเท็จจริงที่ได้รับการศึกษา และประสบการณ์เดิม โดยผ่านการทดสอบคุณภาพแล้ว จะแยกคนที่มีความกับไม่มีความรู้ออกจากกันได้ระดับหนึ่ง

เกษม (2544: 39-40) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า หมายถึง การรวบรวมความคิดของมนุษย์ จัดให้เป็นหมวดหมู่และประมวลสาระที่สอดคล้องกัน โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้น สิ่งที่เป็นสาระที่สอดคล้องกัน โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้นสิ่งที่เป็นสาระในระบบข้อมูลข่าวสาร

Bloom (1980 อ้างใน ศิพล รื่นใจชน, 2549: 10) ได้จำแนกความหมายระหว่างความรู้ ความเข้าใจ เพื่อประโยชน์ในการสื่อความหมายไว้ ดังนี้

ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมและสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเน้นการจำ ไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือระลึกได้ก็ตาม เป็นสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการรวบรวมสาระต่างๆ จนกระทั่งพัฒนาไปสู่ขั้นที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น โดยความรู้นี้อาจแยกออกเป็นความรู้เฉพาะสิ่ง และความรู้เรื่องสากลเป็นต้น

อุไรวรรณ เข้มแสงสังข์ (2555: 3) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความรู้ คือ สารสนเทศที่รวม เข้าไว้ด้วยกันที่ทำให้เกิดความเข้าใจและมีสมรรถนะที่ฝังอยู่ในใจของคนเรา โดยปกติแล้วองค์ ความรู้ จะช่วยให้สามารถพยากรณ์อนาคตได้จะดูจากหลักฐานรูปแบบที่บันทึกไว้ นักบริหารที่ชาญฉลาดรู้ดีถึงความสำคัญของตัวเลขจำนวนเงินที่อยู่ในรายงานรายรับของบริษัทและตัวเลขนี้ ทำให้สามารถที่จะนำไปคิดปฏิบัติการเชิงรุกได้ องค์ความรู้จะเป็นตัวชี้นำการปฏิบัติขณะที่สารสนเทศ และข้อมูล เป็นเพียงตัวบ่งบอกหรือบางที่ก็ทำให้เกิดความคลุมเครือได้



ภาพที่ 1 แผนภาพของ Venn (ค.ศ.1880) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสารสนเทศและองค์ความรู้  
ที่มา: อุไรวรรณ เข้มแสงสังข์ (2555: 3)

### ความหมายของความเข้าใจ

กิริติ บุญเจือ (2525: 1-3) ได้ให้ความหมายของความเข้าใจว่า หมายถึง ความรู้ลึกซึ้งซึ่งที่สามารถเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างวิชาการต่างๆ กล่าวคือ การเข้าใจแต่ละอย่างถือว่าเป็น ญาณ ส่วนการเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างเรื่องราวต่างๆถือว่าเป็นปรัชญาญาณ

จักรกริช ใจดี (2542: 8-9) ได้ให้ความหมายของความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง ความสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่างๆได้ทั้งภาษา รหัส สัญลักษณ์ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม แบ่งเป็นการแปลความ การตีความ การขยายความ ได้แยกความเข้าใจออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1) การแปรความ คือ ความสามารถในการจับใจความให้ถูกต้องกับสิ่งที่สื่อความหมาย หรือความสามารถในการถ่ายเทความหมายจากภาษาหนึ่งไปสู่อีกภาษาหนึ่ง หรือจากการสื่อสารรูปแบบหนึ่งไปสู่อีกรูปแบบหนึ่ง

2) การตีความ คือ ความสามารถในการอธิบาย หรือแปลความหมายหลายๆอันมาเรียบเรียง โดยทำการจัดระเบียบ สรุปย่อคเป็นเนื้อความใหม่ โดยยึดเป็นเนื้อความเดิมเป็นหลักไม่ต้องอาศัยหลักเกณฑ์อื่นใดมาใช้

3) การขยายความ คือ ความสามารถที่ขยายเนื้อหาข้อมูลที่รับรู้มาให้มากขึ้น หรือเป็นความสามารถในการทำนาย หรือคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าได้อย่างดี โดยอาศัยข้อมูลอ้างอิงหรือแนวโน้มที่เกินเลยจากข้อมูล

สงวน พรชัยสิริอรุณ (2543: 11) ได้ให้ความหมายของความเข้าใจว่า ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นพฤติกรรมในขั้นที่ต่อจากความรู้ เป็นขั้นตอนที่ต้องใช้ความสามารถทางสมองและทักษะที่สูงขึ้นจนถึงระดับของ “การสื่อความหมาย” อาจทำได้ทั้งการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษาหรือการใช้สัญลักษณ์มักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับทราบข่าวสารต่าง ๆ แล้วโดยการฟัง เห็น อ่าน หรือเขียนได้

Bloom (1956 อ้างใน สาริต ติมี, 2544: 10) ได้ให้ความหมายของความเข้าใจ ว่า หมายถึงขั้นตอนที่สำคัญของการสื่อความหมายโดยอาศัยความสามารถทางสมองและทักษะ ซึ่งอาจจะกระทำได้โดยการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือสัญลักษณ์ต่างๆ โดยการทำความเข้าใจนั้นอาจไม่มีผลสมบูรณ์เสมอไป สำหรับพฤติกรรมความเข้าใจแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ คือ

- 1) ความสามารถที่จะให้ความหมายของคำ (การแปล)
- 2) ความสามารถในการเข้าใจความหมายของความคิด (การตีความ)
- 3) ความสามารถในการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นได้จากการกระทำ (ประเมินค่า)

Rosenberg and Hovland (1960: 1) อธิบาย ว่า ความเข้าใจ ได้แก่ ความเชื่อหรือความนึกคิด (Concept) หรือการสำเนียง (Conception) ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งเป็นได้ทั้งทางดีและทางไม่ดี และความเข้าใจนี้เป็นสิ่งที่ถ่ายทอดจากกลุ่มสังคมสู่ตัวบุคคล

เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์ (2545: 147) กล่าวว่า ความเข้าใจเป็นความสามารถของบุคคลในการแปลความหรืออธิบายสิ่งที่เป็นความรู้ จนเกิดเป็นความเข้าใจ ซึ่งสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกในรูปแบบของการแปลความ ตีความและการคาดคะเน

จากแนวคิดต่างๆ จึงได้สรุปได้ว่าความเข้าใจ หมายถึง ความทรงจำในเรื่องราว ข้อเท็จจริง รายละเอียดต่างๆ และความสามารถในการนำความรู้ที่เก็บรวบรวมมาใช้ดัดแปลง อธิบาย เปรียบเทียบในเรื่องนั้นๆ ได้อย่างมีเหตุผล และความรู้ความเข้าใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและรวมถึงการนำความรู้ความเข้าใจไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ตามขั้นตอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายจากแนวคิดต่างๆ ดังนี้ ความรู้และความเข้าใจ เป็นกระบวนการรับรู้เรื่องราวหรือข้อมูลต่างๆ อย่างเป็นระบบ และสามารถรวบรวม หรือแยกแยะในประเด็นต่างๆ ได้อย่างละเอียดและสามารถลำดับขั้นตอนได้อย่างชัดเจน

## 2. ระดับความรู้ ความเข้าใจ

ระดับความรู้ ความเข้าใจ ของแต่ละบุคคลจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องและแนวทางในการลำดับความสำคัญซึ่ง บลูม และคณะ (แสงจันทร์ โสภากาล, 2550: 15-16) ได้แบ่งระดับความรู้ความสามารถทางด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้

1) ความรู้ (Knowledge) เป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความสามารถในการจดจำ อาจจะได้โดยการนึกได้ มองเห็น ได้ยิน หรือได้ฟัง ความรู้ในขั้นนี้ประกอบด้วยความจำกัดความ ความหมายข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา มาตรฐาน เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า ความรู้นี้เป็นเรื่องราวของการจดจำได้หรือระลึกได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อนและไม่ต้องใช้สมองมากนัก ดังนั้นการจำได้หรือระลึกได้จึงเป็นกระบวนการที่สำคัญทางจิตวิทยาและเป็นขั้นตอนที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์การสังเคราะห์และการประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ความคิดและความสามารถด้านสมองเพิ่มมากขึ้น

2) ความเข้าใจ (Comprehensive) เป็นพฤติกรรมขั้นต่อมาจากความรู้ ขั้นตอนนี้จะต้องใช้ความสามารถทางสมองและทักษะในขั้นสูงจนถึงระดับของ “การสื่อความหมาย” ซึ่งอาจทำได้ทั้งที่เป็นการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ มักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับทราบข่าวสารต่างๆ แล้ว โดยการฟัง เห็น อ่าน หรือเขียน ความเข้าใจนี้อาจแสดงออกในรูปของการใช้ทักษะหรือการแปลความหมายต่างๆ เช่น การบรรยายข่าวสาร โดยใช้คำพูดของตนเองหรือการแปล

ความหมายจากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง โดยคงความหมายเดิมไว้ หรืออาจเป็นการแสดงความคิดหรือใช้ข้อสรุปหรือการคาดคะเนได้เช่นกัน

3) การนำความรู้ไปใช้ (Application) ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้นี้เป็นพฤติกรรมขั้นที่สาม ซึ่งจะต้องอาศัยความสามารถหรือทักษะทางด้านความเข้าใจดังกล่าวมาแล้ว การนำความรู้ไปใช้นี้กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการแก้ปัญหาที่ตนเอง ซึ่งมีอยู่ 6 ขั้นตอน และเมื่อนำมาพิจารณาจะเห็นว่าความเข้าใจในหลักทฤษฎีวิธีการต่างๆ จะถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหา

4) การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการช่วยแยกภาพรวมออกเป็นส่วนๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น อาจจะแบ่งเป็นขั้นย่อยๆ ได้ 3 ขั้น ด้วยกัน 1) ความสามารถในการแยกแยะองค์ประกอบของปัญหาออกเป็นส่วนๆ 2) ความสามารถในการเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบ และ 3) ความสามารถในการมองเห็นหลักของการผสมผสานปัญหาที่มีองค์ประกอบย่อยมากมาย

5) การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถในการนำเอาส่วนประกอบย่อยหลายๆ ส่วนมารวมกันเข้าเป็นกรอบโครงสร้างที่แน่ชัด โดยทั่วไปแล้วการนำเอาประสบการณ์ในอดีตมารวมกันกับประสบการณ์ในปัจจุบัน และนำมาสร้างเป็นกรอบที่มีระเบียบแบบแผน เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือความคิดริเริ่ม จึงต้องมีความเข้าใจในการนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์มาประกอบ

6) การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับการให้ค่าต่อความรู้หรือข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งต้องใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานเป็นส่วนประกอบในการประเมินผลมาตรฐานนี้อาจจะอยู่ในทุกขั้นตอนของความสามารถหรือทักษะต่างๆ

ดังนั้นความหมายของความรู้และความเข้าใจในข้างต้นได้กล่าวถึงกระบวนการเกิดความรู้ นำไปสู่ความเข้าใจและนำไปใช้ โดยผ่านการวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน โดยให้เห็นว่าความรู้เป็นขั้นตอนแรกในการที่สมองรับเอาข้อมูลเข้ามาเก็บไว้ในระบบความจำ จากนั้นขั้นตอนที่สองจึงเป็นเรื่องราวของความเข้าใจในความหมายของข้อมูลจากความรู้ นั่นๆ จนถึงขั้นถ่ายทอดหรือสื่อความหมายออกมาให้ผู้อื่นรับรู้ต่อไปได้ แล้วจึงมาถึงขั้นนำความรู้

ไปใช้จากความเข้าใจด้วยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินผลต่อไป จึงไม่สามารถแยกอธิบาย เรื่องความรู้และความเข้าใจ

ก่อนที่จะรู้ระดับความรู้ ความเข้าใจของแต่ละบุคคลจะต้องทำการวัดความรู้ ซึ่งสมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และคณะ (n.d. อ้างถึงใน แสงจันทร์ โสภากาล, 2550: 15-16) ได้เสนอแนวคิดในด้าน วิธีการวัดความรู้ที่เป็นที่นิยมไว้ว่า วิธีการวัดผลความรู้ กระทำได้หลายวิธี ที่นิยมปฏิบัติกัน โดยทั่วไป คือการวัดโดยใช้แบบทดสอบ และเป็นแบบทดสอบชนิดเลือกตอบ (Multiple Choice Tests) เป็นส่วนใหญ่เพราะเป็นแบบทดสอบที่วัดได้รอบด้าน สามารถวัดผลของการเรียนรู้ ได้หลายอย่าง ตั้งแต่กระบวนการทางสติปัญญาชั้นสูง ได้แก่ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการ ประเมินค่าตลอดจนถึงการจดจำเบื้องต้น

### 3. การวัดความรู้

เครื่องมือที่ใช้วัดความรู้มีหลายชนิดแต่ละชนิดก็เหมาะสมกับการวัดความรู้ตามคุณลักษณะ ซึ่งแตกต่างกันออกไป ในที่นี้กล่าวถึงเครื่องมือที่ใช้วัดความรู้ที่นิยมใช้กันมาก คือ แบบทดสอบ แบบทดสอบมีลักษณะแตกต่างกันมากทั้งในด้านรูปแบบการนำไปใช้และจุดมุ่งหมายในการสร้าง ประเภทของแบบทดสอบ จึงแบ่งได้แตกต่างกันตามเกณฑ์ที่ใช้ ถ้าแบ่งตามลักษณะทางจิตวิทยาที่ใช้ วัด จะแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

3.1 แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ (Achievement Test) (สุมลมาลย์ พุททศรี, 2545) เป็น แบบทดสอบที่ใช้วัดความรู้ความเข้าใจตามพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) ซึ่งเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ แบบทดสอบประเภทนี้แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

3.1.1 แบบทดสอบที่ครูสร้างเอง (Teacher – made Test) เป็นแบบทดสอบที่สร้างกัน โดยทั่วไปเมื่อต้องการใช้ก็สร้างขึ้น ใช้แล้วก็เลิกกันถ้าจะนำไปใช้อีกก็ต้องดัดแปลงปรับปรุงแก้ไข เพราะเป็นแบบทดสอบที่ยังขาดคุณภาพ

3.1.2 แบบทดสอบมาตรฐาน (Standardized Test) เป็นแบบทดสอบที่ต้องการมีการ พัฒนาด้วยการวิเคราะห์ทางสถิติมาแล้วหลายครั้งหลายหน จนมีคุณภาพสมบูรณ์ทั้งด้านความตรง

ความเที่ยง ความยากง่าย อำนาจจำแนก ความเป็นปรนัย และมีเกณฑ์ปกติ (Norm) ให้เปรียบเทียบด้วย รวมความแล้วต้องมีมาตรฐานทั้งด้านการดำเนินการสอบและการแปลผลคะแนนที่ได้

3.2 แบบทดสอบความถนัด (Aptitude Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดสมรรถภาพทางสมองของคนที่มีความรู้ ความสามารถมากน้อยเพียงใด และมีความสามารถทางด้านใดเป็นพิเศษ แบบทดสอบประเภทนี้แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

3.2.1 แบบทดสอบความถนัดทางการเรียน (Scholastic Aptitude Test) เป็นแบบทดสอบความถนัดที่วัดความสามารถทางวิชาการว่า มีความถนัดในวิชาอะไร ซึ่งจะแสดงถึงความสามารถในการเรียนต่อทางแขนงวิชานั้น และจะสามารถเรียนไปมากน้อยเพียงใด

3.2.2 แบบทดสอบความถนัดพิเศษ (Specific Aptitude Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดความสามารถพิเศษของบุคคล เช่น ความถนัดทางดนตรี ทางการแพทย์ ทางวิศวะ ทางศิลปะ เป็นต้น ใช้สำหรับการแนะแนวการเลือกอาชีพ

3.3 แบบทดสอบบุคคล – สังคม (Personal – social Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดบุคลิกภาพและการปรับตัวเข้ากับสังคมของบุคคล แบ่งเป็น 2 ชนิด คือ

3.3.1 แบบทดสอบความเรียง (Essay Test) แบบนี้จะกำหนดคำถามให้ผู้ตอบจะต้องเรียบเรียงคำตอบเอง

3.3.2 แบบทดสอบตอบสั้น และเลือกตอบ (Short Answer and Multiple Choice Test) แบบนี้จะกำหนดคำถามให้และกำหนดให้ตอบสั้นๆ หรือกำหนดคำตอบมาให้เลือกผู้ตอบต้องเลือกตอบตามนั้น แบบทดสอบประเภทนี้แบ่งเป็น 4 ชนิด คือ แบบให้ตอบสั้น (Short Answer Item) แบบถูก – ผิด (True – False Item) แบบจับคู่ (Matching Item) แบบเลือกตอบ (Multiple Choice Item)

### 3.4 ถ้าแบ่งตามลักษณะการตอบจะแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

3.4.1 แบบทดสอบปฏิบัติ (Performance Test) เป็นการทดสอบด้วยการให้ปฏิบัติลงมือทำจริง เช่น การแสดงละคร การช่างฝีมือ การพิมพ์ดีด เป็นต้น

3.4.2 แบบทดสอบเขียนตอบ (Paper – pencil Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้กันทั่วไปซึ่งให้กระดาษและดินสอหรือปากกาเป็นอุปกรณ์ช่วยตอบ ผู้ตอบจะต้องเขียนตอบทั้งหมด

3.4.3 แบบทดสอบปากเปล่า (Oral Test) เป็นการทดสอบที่ให้ผู้ตอบพูดแทนการเขียน มักจะเป็นการพูดคุยกันระหว่างผู้ถามกับผู้ตอบ เช่น การสอบสัมภาษณ์

จากแนวคิดต่างๆ จึงได้สรุปวิธีการวัดความรู้ ว่าความรู้เป็นข้อมูล ข้อเท็จจริงที่ทำให้บุคคลมีความเข้าใจเรื่องต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง และเป็นการแนะนำให้บุคคลทราบว่า สิ่งใดควรกระทำหรือไม่ควรกระทำเมื่อบุคคลมีความรู้มากขึ้นทำให้เลือกปฏิบัติหรือเลือกกระทำที่เหมาะสมมากขึ้น

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวัดระดับความรู้ ในเรื่องความรู้ ความเข้าใจ เป็นการวัดความสามารถขั้นต่ำสุด ถามเพื่อวัดสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการให้ระลึกถึง ส่วนเครื่องมือที่ใช้วัดความรู้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบทดสอบตอบสั้น และเลือกตอบ ซึ่งมีความเหมาะสมกับการวัดความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง เพราะไม่มีความซับซ้อนและง่ายต่อการนำไปใช้

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกภายในต่างๆ ซึ่งความรู้สึกภายในนี้อาจเป็นเพียงเจตคติหรือความเชื่อหรือความนิยมที่ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออกมา ซึ่งแต่ละคนอาจจะมีคนเห็นเหมือนกันหรือต่างกันได้

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยนำเสนอความหมายของความคิดเห็น และการวัดความคิดเห็น ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

## 1. ความหมายของความคิดเห็น

ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น ทั้งจากนักวิชาการไทยและต่างประเทศ ได้ให้แนวความคิดไว้ดังนี้

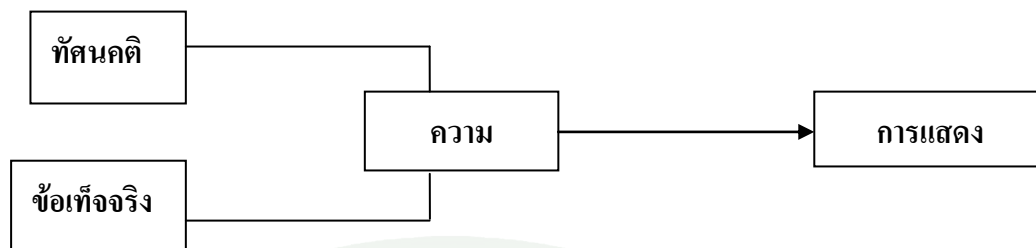
Webster (1968: 1254) ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นคือ ความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้อันแท้จริง แต่จะตั้งอยู่ในจิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่น่าจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้

Good (1973: 339) ให้คำจำกัดความว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือชั่งน้ำหนักความถูกต้องหรือไม่

Best (1977: 169) กล่าวว่า ความคิดเห็นคือ การแสดงออกในด้านความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยการพูดที่นำไปสู่การคาดคะเน หรือการแปลผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์

Isaak (1981: 203) ให้ความหมายว่าความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทุกๆ ไป ซึ่งปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะแต่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่วไป ซึ่งมีความหมายกว้างกว่า

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522: 103) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกซึ่งวิจารณ์ฐานที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง (fact) ทักษคติ (attitude) ของบุคคล ในขณะที่ทัศนคติจะเป็นการแสดงความรู้สึกต่างๆ ไปเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ อาจสรุปความสัมพันธ์ดังกล่าวไว้ดังนี้



## ภาพที่ 2 ที่มาของการเกิดความคิดเห็น

แผนภาพข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ความคิดเกิดจากการแปลข้อเท็จจริง หรือสิ่งที่ได้พบเห็นมา แต่ลักษณะการแปลข้อเท็จจริงนั้นๆ ย่อมเป็นไปตามทัศนคติของบุคคล และเมื่อคนนั้นถูกถามว่าทำไมจึงทำอย่างนั้น เขาจะพยายามให้เหตุผลไปตามที่เขาคิด

ลัดดา กิตติวิภาค (2525: 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น คือ “ความคิดที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ซึ่งทำให้เกิดความพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาได้ตอบในทางบวกหรือทางลบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2525: 1) ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น คือ “ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานที่ และอื่นๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกบ่งถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

พรรณ ช.เจนจิต (2528: 288) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความคิดเห็น เป็นเรื่องของความรู้สึกทั้งที่พอใจ ไม่พอใจ ที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป

ปธานุกรมสังคมวิทยา (ราชบัณฑิตยสถาน. 2532: 246) ได้บัญญัติคำว่าความคิดเห็นซึ่งตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษไว้ว่า หมายถึง

1) ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

2) ทักษะหรือประมาณการเกี่ยวกับเนื้อหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

3) คำแถลงที่ยอมรับนับถือกันว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา คำว่าความคิดเห็นมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า เจตคติ ซึ่งมีคำอธิบายไว้ว่าแนวโน้มที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มา และกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสับสนุน หรือเป็นปฏิกิริยต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532: 25) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งวิจรรณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นมีลักษณะที่แคบกว่าทัศนคติในขณะที่ทัศนคติเป็นสิ่งที่แสดงภาพความรู้สึกต่างๆ ไปเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ แต่ความคิดเห็นจะอธิบายเหตุผลเฉพาะ

จำลอง เงินดี (2534: 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นนั้นอาจจะกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงออกของทัศนคติก็ได้ สังกัดและวัดได้จากคนแต่มีส่วนที่แตกต่างไปจากทัศนคติตรงที่ทัศนคตินั้นเจ้าตัวอาจจะตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2534: 78) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางวาจาของเจตคติการที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อ หรือความรู้สึกอย่างไรเป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคล ดังนั้นการวัดความคิดเห็นของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้

สุโท เจริญสุข (2535: 53) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นสภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคลอันเป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ หรือเฉยๆ

นันทา ดิงสมบัติยุทธ์ (2538: 21) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะแสดงข้อเท็จจริง อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่างๆ หรือเป็นการแสดงออกถึงการลงความเห็นของบุคคลหนึ่งในข้อเท็จจริง

พรทิพย์ สัมปตตะวานิช และคณะ (2541: 153) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความคิดเห็น คือ ความโน้มเอียง (Predisposition) ที่เกิดจากการเรียนรู้ เพื่อที่จะตอบสนองต่อวัตถุหนึ่งอาจจะออกมาในลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อวัตถุนั้นได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 94) ได้ให้ความหมายว่า “ความคิดเห็น คือ การประเมิน หรือการตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนๆ หนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง

สุชา จันทน์เอม (2542: 23) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง แต่เป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนกับทัศนคติ คนเรามากจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันไป ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ

จากการให้ความหมายของความคิดเห็นของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของความคิดเห็นกล่าวคือ ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก ทัศนคติ ความเชื่อ และค่านิยมของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ เรื่องราว หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่ประสบในสังคมโดยมีพื้นฐานมาจากภูมิหลังทางสังคม ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมต่างๆ ของบุคคล นั้นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ ซึ่งความคิดเห็นนั้น อาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยเฉยๆ หรือไม่เห็นด้วยก็ได้

## 2. การวัดความคิดเห็น

จากการศึกษาเอกสารต่างๆ พบได้ว่าการวัดความคิดเห็นนั้น มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ ดังนี้

Best (1977: 171) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็นโดยทั่วไปจะต้องมีองค์ประกอบ 3 อย่างคือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้าที่มีการตอบสนองซึ่งจะออกมาในระดับสูงต่ำมากน้อย วิธีวัดความคิดเห็นนั้น โดยมากจะใช้ตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์โดยให้ผู้ที่ถูกถามเลือกตอบแบบสอบถาม และผู้ถูกวัดจะเลือกตอบตามความคิดเห็นของตนในเวลานั้น การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นนั้นใช้การวัดแบบลิเคอร์ท โดยเริ่มด้วยการรวบรวม หรือเรียบเรียงข้อความที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับข้อความที่

กำหนดให้ ซึ่งข้อความแต่ละข้อความจะมีความคิดเห็นเลือกตอบ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

นีออน กลิ่นรัตน์ (2525: 15-16) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นและทัศนคติ มีความหมายและลักษณะต่างๆ ใกล้เคียงกันมาก ดังนั้น การวัดความคิดเห็นจึงใช้วิธีการวัดทางทัศนคติได้ด้วย แต่เนื่องจากทัศนคติเป็นพฤติกรรมภายใน และไม่สามารถทราบได้เลยว่าบุคคลมีทัศนคติ อย่างไร ดังนั้นจึงต้องใช้วิธีการอนุมานจากพฤติกรรมภายนอกที่บุคคลแสดงออก และมีวิธีการวัดหลายๆ อย่างด้วยกัน

การรายงานตนเองเป็นการวัดทัศนคติโดยวิธีการให้ผู้ถูกวัดรายงานตนเองถึงความรู้สึกทำที่ต่อสิ่งนั้นๆ อาจเป็นไปได้ในรูปแบบบวกหรือทางลบไม่ได้แยกวัดองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความคิด ความรู้สึก หรือด้านพฤติกรรม แต่จะวัดเพียง ดี-ไม่ดี สนับสนุน-คัดค้าน เห็นด้วย-ไม่เห็นด้วย มาตรฐานวัด ทัศนคติแบบนี้แบ่งออกได้หลายประเภท เช่น มาตรฐานวัดของ ลิเคิร์ท (Likert-Type Scales) ได้สร้างมาตรวัดทัศนคติโดยพัฒนามาจากของ Thurstone มีข้อความทั้งบวกและทางลบปะทะกัน ส่งไปให้ผู้ตอบตัดสินใจว่าข้อความใดตรงกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบมากที่สุด ซึ่งมี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่มีความเห็น ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่จากการใช้มาตรวัดแบบนี้มักจะพบว่า ผู้ตอบที่ขงไม่มีความเห็นเป็นส่วนมาก จึงมีการใช้คำว่าเห็นด้วยเพียงเล็กน้อย และไม่เห็นด้วยเพียงเล็กน้อย แทนคำว่าเฉยๆ เพื่อให้สามารถวัดความเห็นของผู้ตอบได้

การสังเกตพฤติกรรม การสังเกตพฤติกรรมภายนอกของบุคคลเป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงทัศนคติของบุคคลได้ ซึ่งอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์ประกอบด้วยเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์อธิบายเพิ่มเติม และนอกจากนั้นอาจจะใช้วิธีการต่างๆ ต่อไปนี้ เพื่อวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น ได้แก่

- 1) การใช้วิธีการกึ่งสะท้อนภาพ เช่น การใช้ผู้ถูกศึกษาบรรยายภาพที่มองเห็นไม่ชัดเจน หรือใช้เติมคำ หรือข้อความ หรือให้พูดคำใดคำหนึ่งทีนึกขึ้นได้ทันทีหลังจากที่เสนอคำที่ต้องการวัด
- 2) ผลการทำแบบทดสอบแบบปรนัย คือ การเลือกคำตอบจากแบบทดสอบแบบปรนัยในตัวเลือกที่ไม่ถูกต้อง และแสดงถึงความลำเอียงในเรื่องนั้น โดยจะต้องมีคำตอบที่ถูกต้องไว้ด้วย

3) การวัดจากปฏิกิริยาของร่างกาย เนื่องจากว่าขณะที่ร่างกายเกิดอารมณ์จะมีปฏิกิริยาของร่างกายที่สามารถวัดได้ เช่น การใช้เครื่องวัดการตอบสนองของผิวหนัง การวัดจากอัตราการเต้นของหัวใจ การบีบตัวของหลอดเลือด การหดและการขยายตัวของม่านตา สิ่งเหล่านี้จะทำให้รู้ถึงความเข้มข้นของทัศนคติ แต่ไม่สามารถบอกทิศทางว่าเป็นไปในทางลบหรือทางบวก

4) การวัดด้วยการแสดงออกทางใบหน้าแบบนี้ แบ่งเกณฑ์การวัดออกเป็นอาการของปาก กล่าวคือ ถ้าริมฝีปากโค้งขึ้นก็แสดงว่ามีความเห็นด้วย ถ้าริมฝีปากอยู่ในระดับแนวราบหรือปกติ แสดงว่าไม่แสดงความคิดเห็นหรือไม่แน่ใจ แต่ถ้าริมฝีปากโค้งลงล่าง แสดงให้เห็นว่าไม่เห็นด้วย

การวัดความคิดเห็น หรือทัศนคติส่วนใหญ่จะใช้วิธีการแบบรายงานตนเอง เพราะสามารถจัดเก็บข้อมูลได้จากคนกลุ่มใหญ่ ซึ่งอาจกระทำได้โดยการสัมภาษณ์ ซึ่งมีทั้งแบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะคำถามไว้ให้เลือกตอบ และลักษณะคำถามที่ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ หรืออาจใช้แบบสอบถามซึ่งสามารถใช้ได้รวดเร็ว ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปอธิบายได้กว้างขวาง แต่มีข้อจำกัด เพราะอาจได้ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริงกับพฤติกรรมของเขา เนื่องจากบุคคลเกิดความระมัดระวังในการตอบแบบสอบถาม เพราะฉะนั้น การวัดทัศนคติจึงควรใช้หลายๆ วิธี ประกอบกัน เพื่อช่วยเสริมข้อบกพร่องในวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531: 3) ได้กล่าวถึงมาตราวัดทัศนคติและความคิดเห็นที่ใช้กันอยู่แพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1) วิธีของเทอร์สตัน (Thuston's Method) เป็นวิธีสร้างมาตราวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็นหรือทัศนคติไปในทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (equal-appearing intervals)

2) วิธีของกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับของทัศนคติสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อความความคิดเห็น

3) วิธีจำแนกแบบ เอส ดี สเกล (Semantic Differential Scale : S-D Scale) เป็นวิธีการวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี-เลว, ชัยชนะ-พ่ายแพ้ เป็นต้น

4) วิธีของไลเคิร์ต (Likert's Method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติและความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลาย เพราะว่าเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 4 หรือ 5 คำตอบ และให้คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับ

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวัดระดับความคิดเห็นแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ในส่วนเชิงคุณภาพที่ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จะเลือกใช้ การรายงานตนเองเป็นการวัดทัศนคติโดยการสังเกตพฤติกรรมของผู้สัมภาษณ์เพื่อใช้ในการตัดสินใจ ส่วนที่เป็นเชิงปริมาณที่ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จะเลือกใช้วิธีของไลเคิร์ต (Likert's Method) ซึ่งถือว่าเป็นวิธีที่ง่ายและไม่มี ความซับซ้อนเหมาะต่อการนำไปใช้

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่า เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ในการให้บริการ (Deliver Services) แก่ผู้รับบริการ ซึ่ง มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ที่จะขอนำกล่าวถึงดังนี้

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยนำเสนอความหมายของคุณภาพการให้บริการ การสร้างคุณภาพการให้บริการ และการประเมิน/วัดความคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

#### 1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการให้บริการ ทั้งจากนักวิชาการไทยและต่างประเทศ ได้ให้แนวความคิดไว้ดังนี้

Joseph Juran ปรมาจารย์ด้านการบริหารงานคุณภาพ ผู้เสนอแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management -TQM) อดีตอาจารย์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (MIT) ได้เสนอไว้ว่า คุณภาพก็คือ ความเหมาะสมพอดีในการใช้และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น

Ziethaml, Parasuraman and Berry (1990) เสนอว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ (Juran and Gryna, 1998; Hutchins, 1985: 165; Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 16) คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์หรือบริการกับการรับรู้ที่แท้จริงที่มี โดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง

Ross, Goetsch and Davis (1997: 11-13) อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือการบริหารจัดการน้อย ในขณะที่เดียวกันก็มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำการทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (Behavior of the Delivery Person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดีขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น

Kotler (2003: 306) กล่าวว่า บริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น อย่างเป็นทางการ กระบวนการให้บริการอาจจะควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ด้วยหรือไม่ก็ได้

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2537: 169-178) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้ การบริการเป็นการปฏิบัติหรือดำเนินการของคนกลุ่มหนึ่ง ที่จะเสนอให้คนอื่นอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 340 - 342) กล่าวว่า ในการบริการ การบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน (Managing Competitive Differentiation) งานด้านการตลาดของผู้ขายสินค้าที่เป็นบริการ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งเป็นเรื่องที่ยากลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของการบริการอย่างเด่นชัดในทางความรู้สึก การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งสามารถทำได้ในลักษณะต่างๆ

จากความหมายการบริการที่มีนักวิชาการทั้งในประเทศ และต่างประเทศได้ให้ความหมายในข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ได้เสนอขายร่วมกับการขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า เพื่อสนองตอบความพึงพอใจให้ได้มากที่สุด และได้มีการแจกแจงลักษณะสำคัญ 4 ประการ (Kotler, 2003: 306-307) คือ

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นได้ หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ผู้ซื้อ จึงพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ และประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น การซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายจะต้องจัดหา เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นผลผลิตและการบริโภค ในขณะเดียวกัน คือ ผู้ขาย 1 ราย สามารถให้บริการลูกค้าได้เพียง 1 ราย ทำให้การให้บริการถูกจำกัดด้วยเวลา

3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใครและจะให้บริการได้เมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ดังนั้น ผู้ซื้อ บริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะการบริการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันลูกค้า

อย่างไรก็ตาม รูปแบบของการบริการ สามารถพิจารณา ได้ 2 ลักษณะ (รูปแบบ) ดังนี้

1) ผลลัพธ์บริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เป็นผลลัพธ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้บริโภค

2) การบริการส่วนควบ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้า เพื่อให้ขายและใช้สินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่าลักษณะเฉพาะของการบริการที่สำคัญ อันมีลักษณะเฉพาะโดยทั่วไปได้แก่ เป็นกิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้บริโภคไม่สามารถจับต้องได้ ไม่แน่นอน ไม่สามารถแบ่งแยกการบริการได้ และจากคุณลักษณะเฉพาะ ทำให้สามารถแยกประเภทของการให้บริการออกเป็นประเภทต่างๆ และจัดกลุ่มบริการที่มีลักษณะใกล้เคียงกันไว้ด้วยกัน

## 2. การสร้างคุณภาพการให้บริการ

การสร้างให้ เกิดคุณภาพในการบริการ ต้องอาศัยส่วนประกอบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ กัน โดยเริ่มตั้งแต่ การเข้าใจถึงความจำเป็น และความต้องการของลูกค้า รวมทั้งความคาดหวังและประสบการณ์ ในการใช้ บริการที่แตกต่างกันของลูกค้า เพื่อนำมาสร้างองค์ประกอบในการให้บริการและจัดความสัมพันธ์ต่างๆ ให้เกิดลักษณะเฉพาะของบริการนั้นเพื่อให้ลูกค้าใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจใช้ บริการ และส่งมอบบริการที่จะตอบสนองความต้องการ รวมทั้งสร้างความพึงพอใจ และประทับใจให้ กับลูกค้า เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจแล้วก็จะมีการบอกต่อแบบปากต่อปาก และกลับมาใช้บริการอีก ด้วยความจงรักภักดี ส่งผลให้ภาพลักษณ์ ด้านคุณภาพของการให้บริการเกิดขึ้น

สำหรับองค์ประกอบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการสร้างคุณภาพการให้บริการ มีดังต่อไปนี้ (จิตตินันท์ เตะชะคุปต์, 2546: 1 – 62)

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดี ต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการย่อมมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทัน หรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองตรงตามความต้องการ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อบริการดังกล่าว

2) ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้รับบริการมักมีความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่งจากการบริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องสำรวจและรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสามารถเสนอบริการให้ตรงกับความคาดหวังและให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ ส่วนใหญ่ความคาดหวังของผู้ใช้มักอยู่ที่การบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และการแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

3) ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) การที่ผู้ให้บริการพร้อมที่จะบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลา และในรูปแบบที่ต้องการย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพของบริการ หน่วยงานบริการหรือธุรกิจบริการจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา เพื่อสามารถสนองบริการได้อย่างทันใจ

4) ความมีคุณค่าของบริการ (Value) คือ การให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า และแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับคุณค่าของการบริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่คุณรับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

5) ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลา

6) ความมีไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยท่าทีสุภาพอ่อนโยน แสดงความเป็นมิตร รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการและ

สร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นเป็นกันเองของผู้ให้บริการจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อบริการที่ได้รับ

7) ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับบริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน มีการกำหนดแผนในการให้บริการและการพัฒนายุทธวิธีการบริการ เพื่อให้บริการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ การสร้างประสิทธิภาพของการให้บริการเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการ ปฏิกริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมากำหนดเป็นเป้าหมายของบริการรวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

### 3. การประเมิน/วัดคุณภาพการให้บริการ

การประเมิน เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้น เมื่อต้องมีการตัดสินใจหรือต้องพิจารณาว่า สิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นมีคุณค่าหรือไม่ ซึ่งการประเมินจะประกอบด้วยการเปรียบเทียบ “สิ่งที่เป็นอย่าง” กับ “สิ่งที่ควรจะเป็น” และถือว่าการประเมินเปรียบเสมือนแบบฝึกหัดของการวินิจฉัยตัดสินใจ (Weil and McClure, 1990 อ้างถึงใน พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ, 2535: 33-49) การประเมินจึงต้องมีหลักหรือกระบวนการ เพื่อช่วยให้การตัดสินใจมีความเหมาะสมถูกต้องและสอดคล้องกับความเป็นจริง โดยรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ พร้อมกับเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และหาข้อสรุปที่ดีที่สุด เพื่อการบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน (Weiss, 1982: 238 – 251) การประเมินคุณภาพของบริการ จะพิจารณาจากปัจจัยคุณภาพต่างๆ และทำในลักษณะที่สามารถตรวจสอบประเมินค่า หรือให้หน่วยคะแนน หรือระดับความรู้สึก ฟังพอใจ หรือในลักษณะอื่นที่เป็นที่ยอมรับได้ โดยประเมินตลอดระยะเวลาที่ลูกค้าใช้บริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการครั้งหนึ่งๆ

การประเมินคุณภาพบริการ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (วิระวัฒน์ ปัญญาธรรม, 2544: 229 – 299)

1) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยข้อมูลที่เก็บรวบรวมอาจจะอยู่ในเชิงคุณภาพ หรือเชิงปริมาณและการเก็บข้อมูลอาจทำได้ทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ได้ข้อมูลเหล่านี้ เมื่อฝ่ายบริหารวิเคราะห์วินิจฉัยแล้ว จะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจดำเนินการต่างๆ ต่อไป เช่น ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนนโยบาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร

2) เพื่อกำหนดคุณค่าของกิจกรรมบริการต่างๆ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและการพัฒนาการให้บริการ การวิเคราะห์ การประเมินคุณภาพของบริการ ควรทำให้ครบตามวงจรการให้บริการ โดยพิจารณาองค์ประกอบย่อยๆ ของบริการแต่ละด้าน ได้แก่ การวางแผนเพื่อการให้บริการ การประสานงานระหว่างการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะสมความพอเพียงและเหมาะสม ของอุปกรณ์ สถานที่ตั้งบรรยากาศ ระยะเวลาของการให้บริการ เวลาที่ให้บริการ เพื่อรับการบริการ และอื่นๆ โดยพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพตามที่คาดหวัง และคุณภาพตามที่ได้รับจริงของบริการ คุณภาพที่อยู่ระดับสูงได้มาตรฐาน หรือระดับปานกลาง ถือได้ว่าผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ส่วนคุณภาพที่ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจต้องมีการปรับปรุง

3) เพื่อตัดสินใจเชิงการบริหารงานบริการ โดยประเมินจุดเด่น จุดด้อย โอกาสและข้อปัญหาของการบริการ ด้วยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาประเมินเกี่ยวกับกิจกรรมการบริการซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งได้

4) เพื่อตรวจสอบสมมุติฐาน อันเป็นการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ เพื่อกำหนดคอบริบาย และควบคุมพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการบริการ เช่น หากองค์กรสนใจว่าผู้ใช้บริการที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจะมีลักษณะการให้บริการอย่างไร หรือมีผลต่อคุณภาพขณะให้บริการ

อย่างไรก็ตาม อาจศึกษาวิจัยโดยดูจากความเอาใจใส่ดูแล การทำงานเป็นทีมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับผู้ใช้บริการ และความรวดเร็วของการให้บริการ เป็นต้น

การประเมินคุณภาพการให้บริการควรประเมินทั้งประสิทธิภาพของการให้บริการและประสิทธิผลของการให้บริการ โดยการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการจะพิจารณาว่าในช่วงเวลานั้นๆ และเฉพาะจุดที่ปฏิบัติการนั้นๆ ได้ก่อให้เกิดปัจจัยต่างๆ อย่างประหยัดและคุ้มค่าโดยมีการกำหนดตัวบ่งชี้เป็นเชิงปริมาณ มีอัตราส่วนเปรียบเทียบการดำเนินงานกับค่าใช้จ่าย หรืออัตราส่วนของความพยายามกับการดำเนินงาน เป็นการมองดูผลที่เกิดขึ้นจากภายใน ส่วนการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการ เป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้บรรลุถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้โดยพิจารณาที่ผลผลิตของระบบงานหรือเป็นการวัดที่มองไปที่ผลภายนอกซึ่งสามารถสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ในระยะยาว การประเมินคุณภาพที่ดี ต้องสามารถนำข้อมูลที่ได้รับมากำหนดเป็นกลยุทธ์ เพื่อจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของการปรับปรุงคุณภาพ ผลของการประเมินคุณภาพบริการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการ

สร้างประสิทธิภาพแก่องค์กร ได้แก่ การปรับปรุงการปฏิบัติงานบริการให้ดีขึ้น การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ การวางแผนกำลังคน การเลื่อนตำแหน่ง การสร้างขวัญและกำลังใจ เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์หรือประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้รับบริการและองค์กรที่ให้บริการ

กล่าวคือ นำเอาความต้องการของผู้รับบริการ ความจำเป็นด้านความพึงพอใจ คุณค่าที่ผู้รับบริการต้องการ มาเป็นปัจจัยในการส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปรับปรุงพัฒนางาน และหากลยุทธ์ต่างๆ เพื่อให้เกิดการจัดบริการที่ดีและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาแนวคิดต่างๆ พบว่าการศึกษาด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ คือ งานของ Gronroos และ งานของ Parasuraman *et al.*

#### 1. การศึกษาของ Gronroos

การศึกษาเชิงคุณภาพที่เน้นทางด้านการบริการอย่างจริงจังเริ่มจากผลงานของ Gronroos(1982, 1983, 1984, 1990 อ้างใน ชีริกิติ นวรัตน์ ณ อุทยาน, 2548: 182)

Gronroos เสนอแนวความคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการที่เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality - PSQ) และ “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” (Total Perceived Quality) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจาก “ความคาดหวัง” ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าที่มีต่อ “การประเมินคุณภาพ” ของสินค้าหลังจากการบริโภคสินค้านั้น

Gronroos อธิบายแนวความคิดเรื่อง “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” โดยกล่าวว่าคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้จะเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ คุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Quality) และคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า (Experienced Quality)

โดยทั่วไปลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพของการบริการจากการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวัง (Expected Quality) กับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการ (Experienced Quality) ว่าคุณภาพทั้งสองประเภทรูปนั้นสอดคล้องกันหรือไม่ ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณารวมกันเป็น

คุณภาพที่รับรู้ทั้งหมด ก็จะทำได้ผลสรุปเป็น คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ได้ (PSQ) นั่นเอง ถ้าจากการพิจารณาเปรียบเทียบในประเด็นดังกล่าวพบว่าคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปตามคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้ลูกค้ามีการรับรู้ว่าคุณภาพของการบริการไม่ใช่ออย่างที่คาดหวัง

## 2. การศึกษาของ Parasuraman *et al.*

Parasuraman *et al.* ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการพบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการมี 10 ด้าน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือด้านการรับรู้และด้านการคาดหวัง มีรายละเอียด ดังนี้ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550: 75)

1) ความไว้วางใจได้ (Reliability) เกี่ยวข้องกับความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน

2) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือความตั้งใจและความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงาน รวมไปถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย เช่น พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า

3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึงคุณสมบัติในการมีทักษะและความรู้ความสามารถในการให้บริการ นั่นคือ พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีความรู้ความชำนาญและความสามารถในงานที่ให้บริการ

4) การเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึงความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา การบริการที่มอบแก่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและ สถานที่ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลต้องมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการเดินทาง

5) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมของพนักงานด้วย

6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการอธิบายลูกค้าให้เข้าใจอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ รวมทั้งอัตราค่าบริการและส่วนลด

7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะที่น่าเชื่อถือของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า ความซื่อสัตย์ น่าไว้วางใจ ความเชื่อถือได้และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

8) ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าไม่มีอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัยของร่างกาย ทรัพย์สิน และความเป็นส่วนตัว

9) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing the customer) การเข้าใจความต้องการของลูกค้า และเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัว ให้ความสนใจลูกค้าเฉพาะบุคคล และสามารถจำชื่อลูกค้าได้

10) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพขององค์กร ลักษณะภายนอกของพนักงาน รวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ

ต่อมา Parasuraman *et al.* ได้นำปัจจัยทั้ง 10 ด้าน ไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพการให้บริการให้เหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้ (Parasuraman *et al.*, 1988: 23)

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) บริการที่ให้แก่ผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการ สามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการมีความสะดวก สบาย และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ สวยงาม ทันสมัย เป็นต้น

2) ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ว่า การให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง

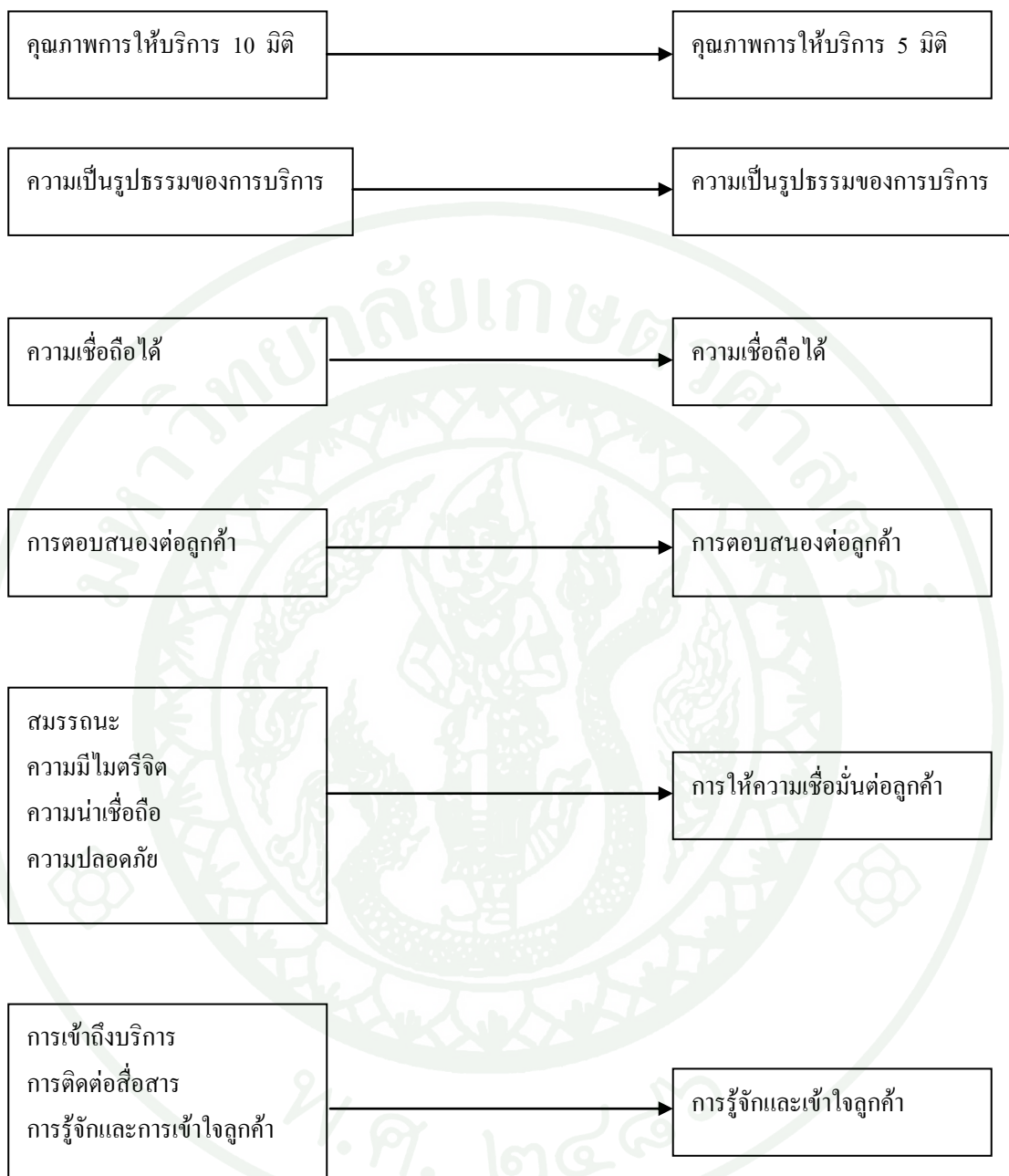
3) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ

4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ และความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

5) การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) ผู้ให้บริการให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจ และความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

เครื่องมือ SERVQUAL ตามปัจจัยประเมินคุณภาพ 5 ด้านนี้ ประกอบด้วยข้อคำถาม 22 ข้อ(Items) แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยเรียกเครื่องมือนี้ว่า “RATER” (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy & Responsiveness) (Buttle, 1996: 9) จะเห็นได้ว่าปัจจัย 5 ด้านของ SERVQUAL นี้ ปัจจัยที่ 1, 2 และ 3 ซึ่งได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ, ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และการตอบสนองความต้องการ เป็นปัจจัยเดิมซึ่งได้จากการทำการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group Interview) ในงานวิจัยเมื่อปี 1985 ส่วนข้อที่ 4 และ 5 ซึ่งได้แก่ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยใหม่แต่ก็ประกอบไปด้วยรายการต่างๆที่สื่อไปถึงปัจจัยเดิมอีก 7 ด้านที่เหลือ ดังนั้นแม้ SERVQUAL จะประกอบด้วยปัจจัยในการวัดคุณภาพบริการเพียง 5 ด้านแต่ก็ครอบคลุมแง่มุมต่างๆของปัจจัยเดิมทั้ง 10 ด้าน และเป็นแนวคิดที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการประเมินคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการ(WongOoi Mei, 1999: 139, Lopez and Serrano, 2004: 772)

SERVQUAL ได้รับความนิยมนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์กรต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กร นอกจากนี้ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ



**ภาพที่ 3** การปรับเปลี่ยนตัวแบบคุณภาพการให้บริการของ Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 จาก 10 มิติ เหลือ 5 มิติ

ที่มา: Hans Kasper “Service Marketing Management : An International Perspective” (1999 cited in Khantanapa Hans Kasper, 2000: 22)

เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman *et al.* (1988) ที่เรียกกันว่ามาตรวัด SERVQUAL เป็นมาตรวัดที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในการนำมาวัดคุณภาพบริการของธุรกิจ จากการศึกษาพบว่ามีการนำมาตราวัด SERVQUAL ไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการหลากหลายรูปแบบในหลายประเทศ โดยผู้วิจัยแต่ละรายก็จะนำมาตราวัด SERVQUAL ไปปรับใช้ในกรณีที่แตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นการนำมาตราวัด SERVQUAL ดั้งเดิมซึ่งประกอบไปด้วยคำถาม 22 ข้อใน 5 องค์ประกอบ ไปใช้วัดคุณภาพของธุรกิจโดยตรง โดยจะเปลี่ยนเพียงรูปแบบประโยคของคำถามให้เข้ากับบริการที่ต้องการวัดคุณภาพบริการ หรือการปรับปรุงมาตรวัด SERVQUAL ให้เข้ากับบริการที่ต้องการวัดคุณภาพบริการด้วยวิธีทางสถิติอื่นๆ ซึ่งจะทำให้มาตรวัดใหม่ที่ได้มีจำนวนองค์ประกอบ และจำนวนข้อคำถามที่แตกต่างกันออกไป

การปรับปรุงมาตรวัด SERVQUAL ให้เข้ากับธุรกิจบริการเฉพาะอย่างอาจเรียกได้ว่าเป็นการพัฒนามาตรวัดเพื่อให้เหมาะสมกับธุรกิจที่ต้องการวัดอย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งการพัฒนามาตรวัดนี้สามารถกระทำได้หลายวิธี แต่จะเห็นได้ว่าวิธีพัฒนามาตรวัดที่ใช้กันอย่างแพร่หลายเพื่อให้ได้มาตรวัดใหม่ที่มีประสิทธิภาพในการวัดคุณภาพบริการของธุรกิจที่เฉพาะเจาะจงนั้นได้แก่การใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ร่วมกับเทคนิควิธีทางสถิติอื่นๆ เช่น การหาค่าความเที่ยง (Reliability) เป็นต้น

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman *et al.* (1988) ที่เรียกกันว่ามาตรวัด SERVQUAL เป็นมาตรวัดคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ใช้กันแพร่หลายและแม่นยำ เหมาะต่อการนำไปใช้

### ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความเป็นมาของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สำนักทะเบียนและประมวลผล เป็นหน่วยงานระดับคณะของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2535 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2535 โดยกำหนดให้มีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบการจัดการเรียนการสอนของนิสิตระดับปริญญาตรี ตั้งแต่เริ่มรับเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

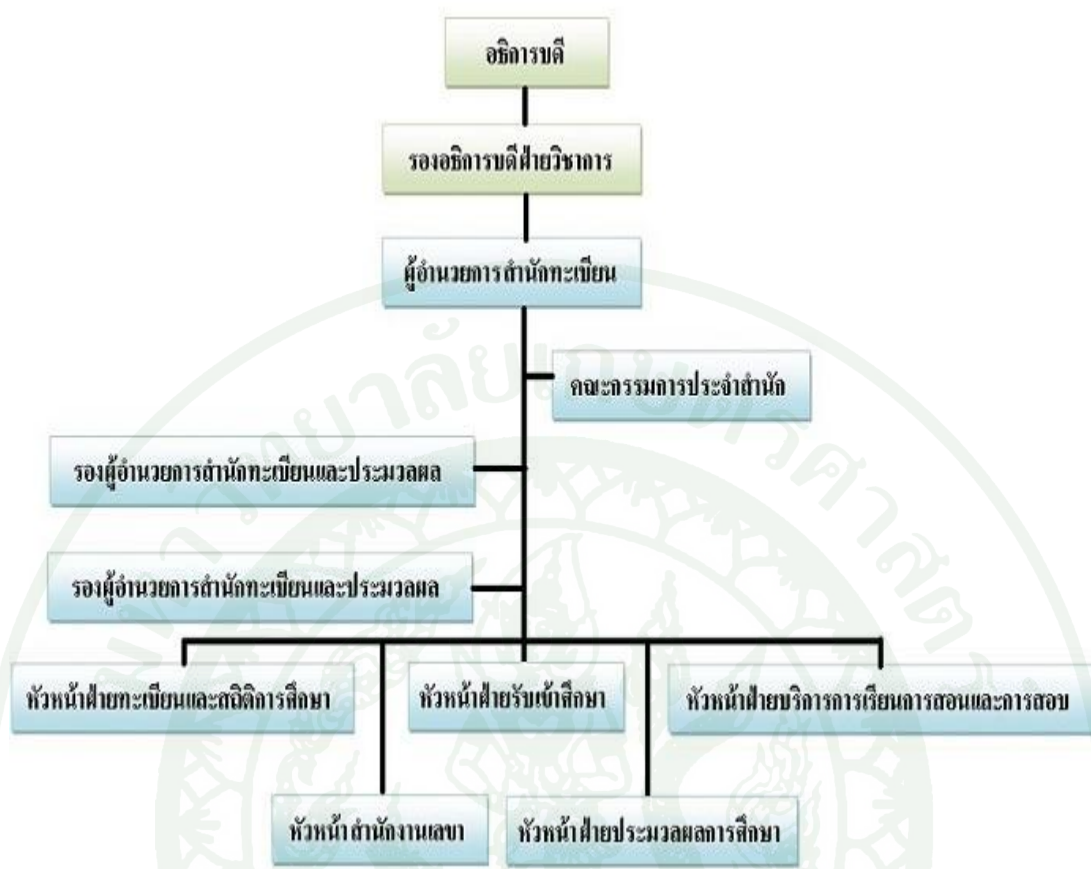
งานของสำนักทะเบียนและ ประมวลผล แต่เดิมเป็นงานทะเบียนและสถิตินิติ สังกัดกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี เมื่อมีการขยายตัวทางการศึกษาอย่างรวดเร็วในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานที่มีความคล่องตัว และสามารถรองรับการขยายตัวทางการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้แยกงานทะเบียนและสถิตินิติออกจากกองบริการการศึกษา และขยายเป็นสำนักทะเบียนและประมวลผล

วัตถุประสงค์ในการจัด ตั้งสำนักทะเบียนและประมวลผลขึ้นมานั้น เพื่อต้องการให้เป็นศูนย์ข้อมูลทางการศึกษาในงานเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและสถิติการศึกษาของนิติ และการวัดและประมวลผลการศึกษา เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากดำเนินงานนั้นไปใช้ในการวางแผนการบริหารและ การพัฒนาทางวิชาการของมหาวิทยาลัย

ในปัจจุบัน บทบาทและภาระหน้าที่ของสำนักทะเบียนฯ ที่ตามวิสัยทัศน์ที่ว่า เป็นองค์กรหลักและดำรงความเป็นผู้นำด้านทะเบียนและประมวลผลของมหาวิทยาลัย มีธรรมาภิบาล ก้าวทันเทคโนโลยี มุ่งมั่นบริการด้านคุณภาพมาตรฐานสากล และภารกิจหลักของหน่วยงาน ที่กล่าวถึง 1. จัดเก็บข้อมูลด้านการศึกษาของนิติให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน 2. ให้บริการรับนิติ ทุกประเภทแก่คณะต่าง ๆ จัดทำตารางเรียนตารางสอบของมหาวิทยาลัย 3. ตรวจสอบเงื่อนไขการสำเร็จการศึกษา ตามหลักสูตรของนิติระดับปริญญาตรี 4. สนับสนุนอาจารย์ที่ปรึกษาและนิติให้ปฏิบัติตามข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาชั้นปริญญาตรีของมหาวิทยาลัย 5. ให้บริการการศึกษาแก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก แสดงให้เห็นความต้องการที่จะพัฒนาและยกระดับให้ทันสมัยเหมาะสม มีกลไกการบริหารองค์กรที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ มีมาตรฐานสากล

#### การจัดหน่วยงานและการบริหารของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ในด้านการบริหารงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล มีผู้อำนวยการสำนักเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ รองผู้อำนวยการช่วยปฏิบัติภารกิจต่างๆ และมีเลขานุการประจำสำนักและหัวหน้าฝ่ายต่างๆ ทำหน้าที่กำกับดูแลรับผิดชอบงานให้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย สำนักทะเบียนและประมวลผลได้จัดแบ่งหน่วยงานและอัตรากำลังเพื่อดำเนินกิจการตามภาระหน้าที่โดยแบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย ดังนี้



ภาพที่ 4 โครงสร้างองค์กร

1. ฝ่ายบริหารและธุรการ

1.1 งานบริหารและธุรการ

1.1.1 กำกับงานบริหารทรัพยากรบุคคล

1.1.2 ประสานงาน และติดตาม และจัดส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานภายในกับ

ภายใน

1.1.3 งานร่างโต้ตอบหนังสือของส่วนราชการ

1.1.4 งานให้บริการช่วยเหลือในขั้นตอนการติดต่อกับฝ่ายต่างๆ

1.1.5 ทำนุบำรุงรักษาสภาพแวดล้อม และเครื่องมืออุปกรณ์ภายในสำนักงาน

1.2 งานสารบรรณ

1.2.1 กำกับงานสารบรรณ รับส่งหนังสือ และการเก็บรักษาเอกสาร

### 1.2.2 งานพิมพ์และอัดสำเนาเอกสาร

### 1.3 งานการเงิน การบัญชี และงบประมาณ

1.3.1 วิเคราะห์วางแผนการงบประมาณ กำกับการเงิน เงินงบประมาณ เงินรายได้

1.3.1 ควบคุมและจัดทำบัญชีรายรับและรายจ่ายเงินทุกประเภท

1.3.3 จัดทำงบประมาณและอัตรากำลัง

1.3.4 บริหารจัดการเงินค่าตอบแทนในการสอนภาคฤดูร้อนให้แก่ผู้สอน

### 1.4 งานพัสดุ

1.4.1 กำกับควบคุมครุภัณฑ์ และพัสดุภายในและนอกสำนักงาน

1.4.2 ควบคุมการจัดทำบัญชีการเบิกจ่าย และจัดทำงบประมาณครุภัณฑ์

1.4.3 จัดหาและบริการอุปกรณ์การเรียนการสอนในอาคารศูนย์เรียนรวม

## 2. ฝ่ายรับเข้าศึกษา

### 2.1 งานประสานงานการรับนิสิตจากทบวงมหาวิทยาลัย

2.1.1 ประสานงานระดับคณะ รวบรวมข้อมูลจำนวนนิสิตที่คณะสามารถรับเข้า  
ศึกษา

2.1.2 ประสานงานการรับเข้ากับทบวงมหาวิทยาลัย

2.1.3 จัดทำและจัดส่งเอกสาร และรายงานประกาศผลการสอบคัดเลือก ผู้มีสิทธิ์เข้า  
สอบสัมภาษณ์และผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยที่สอบผ่าน ทบวงมหาวิทยาลัยให้แก่คณะ และ  
ทบวงมหาวิทยาลัย

### 2.2 งานโควตาโครงการส่งเสริมโอกาสการศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2.2.1 ประสานงานระดับคณะ จัดทำระเบียบการรับสมัคร ตรวจสอบคุณสมบัติ  
ผู้สมัคร การออกข้อสอบ พิมพ์ข้อสอบและจัดสอบ

2.2.2 จัดทำและจัดส่งเอกสารการสมัครสอบคัดเลือก ประกาศผลการสอบ คัดเลือก  
ผู้มีสิทธิ์เข้าสอบสัมภาษณ์และผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย ให้แก่โรงเรียนมัธยมศึกษาตอน  
ปลายในปริมณฑล

2.2.3 จัดทำและจัดส่งเอกสารและรายงานพิจารณาผลการสอบคัดเลือก ผู้มีสิทธิ์เข้า  
สอบสัมภาษณ์และผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยให้แก่คณะ และทบวงมหาวิทยาลัย

## 2.2.4 ประเมินผลในการเข้าศึกษาโควตาพิเศษทุกประเภท

### 2.3 งานการเตรียมการรับเข้า

2.3.1 จัดทำปฏิทินการศึกษา วางขั้นตอนและกำหนดภารกิจกรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับปฏิทินการศึกษา

2.3.2 จัดเตรียมเอกสารประกอบการมอบตัวให้แก่นิสิตใหม่ ได้แก่ ใบมอบตัว ใบสัญญา ข้อบังคับการศึกษาชั้นปริญญาตรี คู่มือนิสิต ชุดเอกสารประกอบการลงทะเบียนเรียนอื่น ๆ

### 2.4 งานรับมอบตัวและขึ้นทะเบียนนิสิต

2.4.1 จัดเตรียมและดำเนินงานรับมอบตัวและลงทะเบียนเรียนสำหรับนิสิตใหม่

2.4.2 จัดเตรียมงานการทำบัตรประจำตัวนิสิต

2.4.3 รวบรวมข้อมูลนิสิตใหม่ให้ฝ่ายทะเบียนการศึกษาและสถิติการศึกษา คณะต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## 3. ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา

### 3.1 งานทะเบียนการศึกษาและระเบียบประวัตินิสิต

3.1.1 จัดทำแฟ้มทะเบียนประวัติประจำตัวนิสิต

3.1.2 จัดเก็บและดูแลหลักฐานการศึกษาของนิสิต ได้แก่ การลงทะเบียนเรียน การขอเปลี่ยนแปลงการลงทะเบียนเรียน ผลการศึกษาในแต่ละภาค การศึกษา ความประพฤติและประวัติการถูกลงโทษทางวินัย

3.1.3 เก็บหลักฐานคะแนนแต่ละรายวิชาและประมวลผลการศึกษาเพื่อตรวจสอบสถานภาพนิสิต

3.1.4 จัดทำเอกสารทางการศึกษาประเภทต่างๆ ได้แก่

3.1.4.1 ใบรับรองการเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัย ฉบับภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

3.1.4.2 ใบรับรองเรียนครบทุกรายวิชาตามหลักสูตร ฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

3.1.4.3 ใบรออนุมัติปริญญาบัตร ฉบับภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

3.1.4.4 ใบรออนุมัติปริญญาบัตร ฉบับภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

3.1.4.5 ใบแปลปริญญา ฉบับภาษาอังกฤษ

3.1.4.6 หนังสือนำ

3.1.4.7 ใบปริญญาบัตร

3.1.4.8 ใบประกาศนียบัตร

3.1.4.9 ใบผลการศึกษาระดับอนุปริญญาการศึกษาจากสภามหาวิทยาลัย

(Transcript)

3.1.5 จัดทำรายชื่อบัณฑิตผู้มีสิทธิได้รับการยกเว้นค่าลงทะเบียนเรียน รายชื่อผู้ได้รับรางวัลเรียนดี และรายชื่อผู้จบการศึกษา

3.1.6 ดำเนินการเกี่ยวกับการลา การย้ายโอน การหมดสภาพนิสิตให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบหรือดำเนินการ

3.2 งานตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา

3.2.1 ตรวจสอบความถูกต้องผลการศึกษานิสิตก่อนจัดทำเอกสารทางการศึกษา

3.2.2 ตรวจสอบความถูกต้องของคะแนนจากผู้สอน และการบันทึกคะแนนเข้าระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

3.2.3 ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารลงทะเบียนเรียนก่อนจะส่งมอบให้กับระเบียบ การศึกษาและระเบียบประวัตินิสิต และประสานงานกับคณะเจ้าสังกัดของนิสิตเพื่อแก้ไขให้ถูกต้อง

3.2.4 ดำเนินการเกี่ยวกับหนี้สินของนิสิตตามที่ได้รับแจ้งจากหน่วยงานต่างๆ

3.2.5 ตรวจสอบหลักฐานการศึกษา และแจ้งผลถึงที่หน่วยงานอื่นๆ ได้สอบถามมา

3.3 งานทะเบียนบัณฑิตและปริญญาบัตรและรางวัลเรียนดี

3.3.1 ประสานงานระดับคณะในเรื่องการจบการศึกษาของนิสิต และจัดทำรายชื่อผู้สำเร็จหลักสูตรปริญญาตรีในแต่ละภาคการศึกษา

3.3.2 จัดทำรายชื่อผู้ได้รับอนุมัติให้จบการศึกษาเพื่อดำเนินการพิมพ์ปริญญาบัตร

3.3.3 จัดทำใบปริญญาบัตรและนำเสนอคณบดี อธิการบดี และนายกสภามหาวิทยาลัยเพื่อลงนาม

3.3.4 จัดเตรียมใบปริญญาบัตรและปริญญาบัตรกิตติมศักดิ์ในวันพิธีพระราชทานปริญญาบัตร

3.3.5 จัดทำทะเบียนผู้มารับปริญญาบัตรและดำเนินการเกี่ยวกับการออกใบแทนปริญญาบัตรที่สูญหาย

3.3.6 รวบรวมรายชื่อและจัดทำทะเบียนผู้ที่ได้รับรางวัลเหรียญเรียนดีประจำปี

3.3.7 จัดทำรางวัลเรียนดี และดำเนินการเกี่ยวกับการมอบรางวัล

#### 3.4 งานสถิตินิติศาสตร์

3.4.1 จัดทำสถิตินิติศาสตร์ในแต่ละภาคการศึกษา

3.4.2 จัดทำสถิติการย้ายโอน การลา การพ้นสภาพนิติศาสตร์

3.4.3 จัดทำสถิติเกี่ยวกับผลการศึกษานิติศาสตร์

3.4.4 วิเคราะห์ ประเมินการ ประสานงานจัดทำ และให้ข้อมูลกับฝ่ายต่างๆ เพื่อเตรียมงานรองรับการขยายงานด้านการสอนวิชาพื้นฐาน และเตรียมงานในด้านการบริการนิติศาสตร์ การแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการวางแผนงาน และเพื่อการศึกษาวิจัย

3.4.5 จัดทำทำเนียบนิติศาสตร์เก่า

### 4. ฝ่ายการเรียนการสอนและการสอบ

#### 4.1 งานจัดตารางเรียน

4.1.1 รวบรวมรายวิชาที่เปิดสอนในแต่ละคณะ ภาคการศึกษา และชั้นปี จัดทำตารางเรียนเพื่อใช้เป็นคู่มือในการลงทะเบียนเรียนทั้งภาคปกติและภาค ฤดูร้อน

4.1.2 ประสานงานการสอนระหว่างคณะ/ภาควิชา การจัดสรรทรัพยากรทางการเรียนการสอนระหว่างคณะ/ภาควิชา การเรียนการสอนวิชาพื้นฐาน วิชาเลือก วิชาเอก วิชารอง ฯลฯ

4.1.3 จัดตารางเรียนสำหรับนิติศาสตร์เข้าใหม่ในแต่ละปีการศึกษา

#### 4.2 งานการลงทะเบียนเรียน

4.2.1 ประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ในการเตรียมงานการลงทะเบียนนิติศาสตร์

4.2.2 ดำเนินงานการเพิ่มและขอลดการลงทะเบียนเรียนของนิติศาสตร์

#### 4.3 งานจัดตารางสอบ

4.3.1 จัดตารางสอบ ห้องสอบ และแจ้งผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

4.3.2 จัดการคุมสอบ ออกหนังสือขอความร่วมมือให้คณะจัดส่งรายชื่อผู้คุมสอบ เพื่อเสนอให้ มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการสอบได้ จัดกรรมการคุมสอบ และแจ้งให้เจ้าตัว ทราบ

4.3.3 ประสานงานกับผู้ออกข้อสอบ และรับต้นฉบับข้อสอบ ดำเนินงานพิมพ์ ข้อสอบ ประสานงานและร่วมปฏิบัติงานกับคณะกรรมการสอบได้

#### 4.4 งานระเบียบหลักสูตรและรายวิชา

4.4.1 รวบรวมรายวิชาและหลักสูตรระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและเอก จัดทำ ระเบียบหลักสูตรและปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบันเสมอ

### 5. ฝ่ายประมวลผลการศึกษาศึกษา

5.1 งานบริหารและดูแลระบบเครือข่าย ซึ่งประกอบด้วยระบบปฏิบัติการของ Windows NT Server

5.1.1 จัดการบัญชีผู้ใช้ เช่น การเพิ่ม การลบบัญชี การปรับเปลี่ยนบัญชี และการ สร้างกลุ่มผู้ใช้งานใหม่

5.1.2 การดูแลและบำรุงรักษาระบบ เช่น การเก็บสำรองข้อมูล การตรวจเพิ่มระบบ และการจัดการเนื้อที่บนจานแม่เหล็กถาวร

5.1.3 การตรวจตราและแก้ไขปัญหาของระบบ เช่น การตรวจสอบภาวะการณ์การ ทำงานของระบบ การแก้ไขปัญหาในระบบ และตอบคำถามของผู้ใช้งาน

5.1.4 การจัดการงานรักษาความปลอดภัย

5.2 งานบริหารและดูแลระบบฐานข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยระบบปฏิบัติการของ Microsoft SQL Server

5.2.1 จัดการบัญชีผู้ใช้ เช่น การเพิ่ม การลบบัญชี การปรับเปลี่ยนบัญชี และ การ สร้างกลุ่มผู้ใช้งานใหม่

5.2.2 การดูแลและบำรุงรักษาระบบ เช่น การเก็บสำรองข้อมูล การตรวจเพิ่มระบบ และการจัดการเนื้อที่บนจานแม่เหล็กถาวร

5.2.3 การตรวจตราและแก้ไขปัญหาของระบบ เช่น การตรวจสอบภาวะการณ์ ทำงานของระบบ การแก้ไขปัญหาในระบบ

## 5.2.4 การจัดการงานรักษาความปลอดภัย

### 5.3 งานช่วยระบบการศึกษา

#### 5.3.1 ประสานงานและช่วยงานระบบการรับเข้าศึกษา

5.3.1.1 จัดทำฐานข้อมูลและนำข้อมูลเข้าระบบสำหรับโครงการส่งเสริมโอกาสศึกษาต่อ ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (โควตาพิเศษ) และโครงการอื่นที่คณะต่างๆ จัดสอบเพื่อรับนิสิตเข้าศึกษา

5.3.1.2 ตรวจข้อสอบ และประมวลผลการสอบคัดเลือกของโครงการส่งเสริมโอกาสศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ (โควตาพิเศษ) และโครงการอื่นที่คณะต่างๆ จัดสอบเพื่อรับนิสิตเข้าศึกษา

5.3.1.3 จัดทำเอกสารและรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในโครงการส่งเสริมโอกาสศึกษา ต่อในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (โควตาพิเศษ)

5.3.1.4 จัดทำฐานข้อมูลและนำข้อมูลเข้าระบบสำหรับนิสิตสอบคัดเลือกผ่านทบวงมหาวิทยาลัย

5.3.1.5 จัดแต่งระบบฐานข้อมูลนิสิตใหม่ทั้งหมด จำแนกตามประเภทการรับเข้า คณะ และประเภทวิชา เพื่อออกเลขประจำตัวนิสิต

5.3.1.6 จัดทำโปรแกรมและจัดพิมพ์รายงานรายชื่อนิสิตใหม่ จำแนกตามประเภทการรับเข้า คณะ และประเภทวิชาเพื่อจัดส่งให้แก่คณะ และหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

5.3.1.7 จัดพิมพ์บัตรประจำตัวนิสิต

#### 5.3.2 ประสานงานและช่วยงานระบบการเรียนการสอนและการสอบ

5.3.2.1 จัดทำฐานข้อมูลรายวิชาที่เปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษา

5.3.2.2 บันทึก รวบรวม ประมวลผลข้อมูลรายวิชาที่เปิดสอนทั้งหมด

5.3.2.3 บันทึก รวบรวม ประมวลผลข้อมูลหลักสูตรและสาขาวิชาที่เปิดสอน

5.3.2.4 ประมวลผลข้อมูลเพื่อการจัดการารเรียน ตารางสอบ ห้องสอบ และการลงทะเบียนเรียน

5.3.2.5 จัดทำโปรแกรมเพื่อพิมพ์รายงานนิสิตที่ผ่านเกณฑ์ในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษแต่ละระดับ

5.3.2.6 จัดทำฐานข้อมูลวิชาที่เปิดสอนและจัดทำ โปรแกรมเพื่อพิมพ์ตารางเรียนสำหรับนิสิตใหม่ในแต่ละปีการศึกษา

### 5.3.3 ประสานงานและช่วยงานระบบทะเบียนและสถิติการศึกษา

5.3.3.1 การบันทึกคะแนนเข้าระบบฐานข้อมูล

5.3.3.2 รวบรวม วิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลนิตินิติให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5.3.3.3 จัดพิมพ์เอกสารที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องกับระบบการลงทะเบียนเรียน

ให้แก่วิทยาเขตบางเขน วิทยาเขตกำแพงแสน และวิทยาเขตศรีราชา ได้แก่ 1. เอกสารการลงทะเบียน (KU1) 2. เอกสารการลงทะเบียนเรียนหลังการเพิ่มและงดเรียนบางรายวิชา (KU2A) 3. เอกสารรายงานคะแนนของนิตินิติในชั้นเรียน (KU5) 4. เอกสารรายงานคะแนนของนิตินิติ (KU 6) 5. เอกสารรายชื่อนิตินิติลงทะเบียนเรียนหรือ (KU8)

5.3.3.4 การแก้ไขทะเบียนประวัติของนิตินิติ

5.3.3.5 จัดทำฐานข้อมูลนิตินิติที่จบการศึกษา จัดทำโปรแกรมและพิมพ์รายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

5.3.3.6 จัดทำโปรแกรมเพื่อพิมพ์ปริญญาบัตร

5.3.3.7 จัดพิมพ์ใบแทนปริญญาบัตรที่สูญหาย

5.3.3.8 จัดตั้งฐานข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาเพื่อจัดทำสูจิบัตรในงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร

5.3.3.9 จัดทำโปรแกรมและจัดเพื่อพิมพ์รายงานรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาเพื่อใช้ประกาศขึ้นรับปริญญาในงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร

5.3.3.10 จัดทำโปรแกรมและจัดพิมพ์รายงานจำนวนและรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาจำแนก ตามคณะภาควิชา และสาขาวิชา ตามหลักสูตรและชื่อปริญญาเพื่อจัดส่งให้แก่คณะ และหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

### 5.4 งานบริการการศึกษา

5.4.1 ตรวจสอบ ประมวลผลข้อมูล และวิเคราะห์ข้อสอบแบบปรนัยวิชาพื้นฐานของคณะต่างๆ ที่เปิดสอนตามหลักสูตรการศึกษาชั้นปริญญาตรี และจัดพิมพ์รายงานผลการสอบ

5.4.2 ตรวจสอบ ประมวลผลข้อมูล และวิเคราะห์ข้อสอบแบบปรนัยของสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโทของคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และจัดพิมพ์รายงานผลการสอบ

5.4.3 ตรวจสอบ ประมวลผลข้อมูล และวิเคราะห์ข้อสอบแบบปรนัยของการสอบของหน่วยงานภายนอก เช่น ศูนย์รักษาความปลอดภัยแห่งชาติ กองบัญชาการทหารสูงสุด เป็นต้น และจัดพิมพ์รายงานผลการสอบ

5.4.4 จัดทำใบประกาศนียบัตรให้แก่คณะ สำนัก สถาบัน โครงการพิเศษต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

นอกจากภารกิจเหล่านี้ สำนักทะเบียนฯ ยังต้องประสานงานกับคณะต่างๆ ในการให้บริการการศึกษาในงานทะเบียนประวัตินิติศาสตร์ และการลงทะเบียนเรียนของนิสิต คือ 1. จัดทำทะเบียนประวัตินิติศาสตร์และการลงทะเบียนเรียนของนิสิตในคณะเจ้าสังกัด 2. จัดตารางเรียน ตารางสอบวิชาเอกบังคับของคณะให้สอดคล้องกับจำนวนนิสิตและห้องเรียน 3. ประสานงานข้อมูลการลงทะเบียนเรียนกับสำนักทะเบียนและประมวลผล

จากภารกิจหลักของสำนักทะเบียนฯ ผู้วิจัยได้สรุป งานบริการต่างๆ จำแนกตามโครงสร้างขององค์กร ดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ 1 งานบริการที่เกี่ยวข้องกับนิสิตปัจจุบัน

งานบริการที่เกี่ยวข้องกับนิสิตปัจจุบัน	
1. ฝ่ายบริหารและธุรการ	- งานการเงิน การบัญชี และงบประมาณ มีหน้าที่ให้บริการทางด้านการชำระเงินต่างๆแก่นิสิต รวมถึงการคืนเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาต่างๆกับนิสิตที่ได้รับการยกเว้น
2. ฝ่ายรับเข้าศึกษา	- งานรับมอบตัวและขึ้นทะเบียนนิสิต มีหน้าที่จัดเตรียมและดำเนินการรับมอบตัวและลงทะเบียนเรียนสำหรับนิสิตใหม่ ได้แก่ ใบมอบตัว ใบสัญญา ขอบังคับการศึกษาชั้นปริญญาตรี คู่มือนิสิต ชุดเอกสารประกอบการลงทะเบียนเรียนอื่น ๆ  - งานการทำบัตรประจำตัวนิสิต มีหน้าที่ให้บริการด้านการทำบัตรนิสิต ทั้งบัตรนิสิตเข้าใหม่ บัตรนิสิตชำระดูหรือหาย และบัตรนิสิตหมดอายุ

### ตารางที่ 1 (ต่อ)

งานบริการที่เกี่ยวข้องกับนิสิตปัจจุบัน	
<b>3. ฝ่ายทะเบียนและสถิติ การศึกษา</b>	<p>- งานทะเบียนการศึกษาและระเบียบประวัตินิสิต มีหน้าที่ จัดทำแฟ้มทะเบียนประวัติประจำตัวนิสิตและจัดเก็บและดูแล หลักฐานการศึกษาของนิสิต ได้แก่ การลงทะเบียนเรียน การขอ เปลี่ยนแปลงการลงทะเบียนเรียน ผลการศึกษาในแต่ละภาค การศึกษา ความประพฤติและประวัติการถูกลงโทษทางวินัย และเก็บหลักฐานคะแนน แต่ละรายวิชาและประมวลผลการศึกษาเพื่อตรวจสอบสถานภาพนิสิต</p> <p>- จัดทำเอกสารทางการศึกษาประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ใบแสดงผลการศึกษา (Transcript) , ใบรับรองการเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัย ฉบับภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ , ใบอนุมัติปริญญาบัตร ฉบับภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เป็น ต้น และจัดทำรายชื่อนิสิตผู้มีสิทธิได้รับการยกเว้นค่าลงทะเบียนเรียน รายชื่อผู้ได้รับรางวัลเรียนดี และรายชื่อผู้จบการศึกษา</p> <p>- งานตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา มีหน้าที่ 1. ตรวจสอบความถูกต้องผลการศึกษาของนิสิตก่อนจัดทำเอกสาร ทางการศึกษา 2. ตรวจสอบความถูกต้องของคะแนนจากผู้สอน และการ บันทึกคะแนนเข้าระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ 3. ตรวจสอบความถูกต้อง ของเอกสารลงทะเบียนเรียนก่อนจะส่งมอบให้กับทะเบียน การศึกษาและ ระเบียบประวัตินิสิต และประสานงานกับคณะเจ้าสังกัดของนิสิตเพื่อแก้ไข ให้ถูกต้อง 4. ดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือของนิสิตตามที่ได้รับแจ้งจาก หน่วยงานต่างๆ 5. ตรวจสอบหลักฐานการศึกษา และแจ้งผลถึงที่หน่วยงาน อื่น ๆ ได้สอบถามมา</p> <p>- งานทะเบียนบัณฑิตและปริญญาบัตรและรางวัลเรียนดี มีหน้าที่ 1. ประสานงานระดับคณะในเรื่องการจบการศึกษาของนิสิต รวมถึงเจ้าหน้าที่ประจำคณะตรวจสอบหลักสูตรนิสิตรวมถึงให้คำปรึกษ ากับนิสิตและจัดทำรายชื่อผู้สำเร็จหลักสูตรปริญญาตรีในแต่ละภาคการศึกษา 2. จัดทำรายชื่อผู้ได้รับอนุมัติให้จบการศึกษาเพื่อดำเนินการพิมพ์ปริญญา บัตร 3. จัดทำใบปริญญาบัตรและนำเสนอคณบดี อธิการบดี และนายกสภา มหาวิทยาลัยเพื่อลงนาม 4. จัดทำทะเบียนผู้มารับปริญญาบัตรและ ดำเนินการเกี่ยวกับการออกใบแทนปริญญาบัตรที่สูญหาย 5. รวบรวม รายชื่อและจัดทำทะเบียนผู้ที่ได้รับรางวัลเหรียญเรียนดีประจำปี</p>

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

งานบริการที่เกี่ยวข้องกับนิสิตปัจจุบัน	
4. ฝ่ายประมวลผลการศึกษาศึกษา	- การแก้ไขคะแนน
การศึกษาศึกษา	<p>มีหน้าที่ประสานงานกับอาจารย์ที่แก้ไขคะแนนกับนิสิตและบัณฑิตคณะเนนเข้าระบบ</p> <p>- ประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ของสำนักทะเบียนและประมวลผลในเรื่องข้อมูลและฐานข้อมูล</p> <p>- ประสานงานกับสำนักคอมพิวเตอร์เรื่องข้อมูลและฐานต่างๆ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของนิสิตเพื่อให้ตรงตามข้อมูลปัจจุบัน</p>

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและผลงานวิจัยที่ผ่านมา ในการศึกษาเรื่อง ปัญหาการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้วิจัยได้มีการจัดหมวดหมู่ไว้ ดังต่อไปนี้

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คุณฉวี ประเสริฐธิดิพงษ์ (2543) ได้ศึกษาระบบสารสนเทศด้านนักศึกษา สำหรับสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่าสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สามารถทำการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศในมุมมองหลายมิติโดยสามารถทำการแสดงผลใน 3 รูปแบบ อันได้แก่ การแสดงผลรายงานในรูปแบบตารางจอภาพการแสดงผลรายงานในรูปแบบตารางเครื่องพิมพ์ และการแสดงผลแผนภูมิทางจอภาพ ระบบได้พัฒนาทำงานภายใต้ระบบเครือข่าย โดยมีเครื่องแม่ข่ายสารสนเทศทำหน้าที่จัดเก็บฐานข้อมูลสารสนเทศแยกออกจากฐานข้อมูลสำหรับปฏิบัติงานประจำวัน ฐานข้อมูลสารสนเทศจะเป็นฐานข้อมูลแบบเชิงสัมพันธ์ ผู้ใช้สามารถเข้ามาใช้งานเครือข่ายได้โดยผ่านทางเครื่องลูกข่ายเพื่อเรียกใช้ข้อมูลสารสนเทศที่จัดเก็บที่เครื่องแม่ข่ายเพื่อการแสดงผลสารสนเทศ ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์สำหรับการวางแผน ควบคุม และสนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารการ

ใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรในด้านที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านนักศึกษาให้ได้รับผลตรงตามเป้าหมายและตามนโยบายของมหาวิทยาลัยโดยสรุปแล้วระบบสารสนเทศนี้ยังสามารถใช้เป็นโครงการนำร่องเพื่อพัฒนาระบบงานสารสนเทศโดยใช้วิธีการพัฒนาระบบเชิงวิศวกรรมซอฟต์แวร์สำหรับสำนักทะเบียนและประมวลผลและองค์กรอื่นที่สนใจในอนาคต

ฝ่ายประมวลผลการศึกษาการศึกษาและคอมพิวเตอร์ (2546) สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ศึกษาความเข้าใจ และระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการปฏิบัติการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์พบว่านักศึกษาโดยรวมมีความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตดีมาก แต่นักศึกษายังมีความเข้าใจน้อยในเรื่องระยะเวลาที่อยู่ในระบบการถอนวิชา และการยกเลิกวิชาที่รอการประมวลผล นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษาโดยรวมมีความพึงพอใจปานกลางในขั้นตอนการปฏิบัติการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยนักศึกษามีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงขั้นตอนการลงทะเบียนในเรื่อง วิธีประมวลผล และควรเพิ่มจำนวนวัน ในการลงทะเบียน ให้มากขึ้น

ปานจิต บุรณสมภพ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ โดยศึกษาจากปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวัง ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ วิธีการศึกษาจากแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีพรรณนา และสถิติอ้างอิง (t-test และ F-test) พบว่าภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และต่อการบริการจัดการของสำนักทะเบียนฯ สัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แต่ไม่พบว่าความสัมพันธ์ลักษณะนี้ในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล

สำนักงานเลขานุการ สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2548) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ในการใช้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ใช้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมีความคาดหวังในด้านการบริการเรื่อง ความรวดเร็วฉับไวในการให้และรับบริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมมีความคาดหวังในเรื่อง ความสะอาดของอาคารสำนักทะเบียนและ

ประมวลผลและอาคารเรียนรวม ด้านบุคลากรมีความคาดหวังในด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของบุคลากรภายในสำนักทะเบียนและประมวลผล ซึ่งมีความคาดหวังในเรื่องเหล่านี้สูง ส่วนในด้านความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ที่เกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ด้านการบริการ เรื่องการเท่าเทียมกันในการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารทำได้หลายทาง และมีความถูกต้อง เอกสารแยกหมวดหมู่ชัดเจนเพียงพอต่อการบริการเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สร้างความประทับใจและด้านบุคลากรในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอรรถศาสตร์ไมตรี มีความเต็มใจในการให้บริการ มีความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพที่ดีพูดจาไพเราะสุภาพและให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา ซึ่งทั้งหมดพบว่า มีความพึงพอใจมากสำหรับปัญหาที่พบของการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล พบว่า ขั้นตอนในการให้บริการบางอย่างมีความยุ่งยากซับซ้อน ควรที่จะลดขั้นตอนลงเพื่อประหยัดเวลา และลดความผิดพลาดความล่าช้าที่เกิดขึ้น ตรวจสอบอุปกรณ์การใช้งานของอาคารเรียนรวมเนื่องจากการใช้งานเป็นประจำ เพิ่มไมตรีจิตและมิตรภาพของการบริการให้เกิดขึ้นในเจ้าหน้าที่ และการแก้ปัญหาที่รวดเร็ว

ปรีวัชร เขื่อนแก้ว และคณะ (2549) ได้ศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อการได้รับบริการข้อมูลและข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า นักศึกษาต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้หลากหลายวิธีมากยิ่งขึ้น เช่น ติดป้ายประกาศตามคณะ หรือตามถนนเส้นสำคัญในมหาวิทยาลัย หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เตือนให้นักศึกษาทราบถึงบริการกำหนดการลงทะเบียนให้มีการตอบคำถามนักศึกษาเป็นระยะผ่านกระดาน ถาม-ตอบ มีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ทันสมัย มีการเชื่อมโยงกับเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยในต่างประเทศช่วงลงทะเบียนควรเพิ่มตัวรับสัญญาณหรือทำให้มีประสิทธิภาพในการรับส่งข้อมูลมากขึ้นกว่านี้ ต้องการให้มีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบการติดต่อและภาระงานที่สำนักทะเบียนรับผิดชอบ ต้องการให้มีการแสดงข้อมูลการลงทะเบียนในแต่ละคนว่าขาดหรือต้องลงอีกกี่หน่วยกิต ต้องการให้มีการปรับปรุงข้อมูลสำหรับนักศึกษานานาชาติให้ดียิ่งขึ้น ในการประมวลผลการลงทะเบียนล่วงหน้าอยากให้เป็นแบบมาก่อนได้ก่อน นอกจากนี้ นักศึกษามีความคิดเห็นดีมากในภาพรวมเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการบริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล

## งานวิจัยจากมหาลัยอื่นๆ

อุบลรัตน์ เจาะจิตต์ (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่านักศึกษาและอาจารย์ค่อนข้างมีความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลฯ นักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชาย ต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานทะเบียน ในด้านปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ และ ด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนความพึงพอใจของอาจารย์ทั้งชาย และหญิงไม่มีความแตกต่างกันในทุกๆ ด้าน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปี การศึกษาที่ต่างกันต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานทะเบียนและ ประมวลผลฯในแต่ละด้านก็พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานทะเบียนฯ มากกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4

สุนันท์ คงถิ่นไทย (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามเพศ สายวิชา ระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมตลอดหลักสูตร ผลการวิจัย พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในด้านการรับสมัคร ด้านกิจกรรมนิสิต ด้านการอนุมัติโครงการวิทยานิพนธ์ และด้านการเสนอแผนการศึกษาอยู่ในระดับมาก

ส่วนในด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา ด้านการสอบประมวลความรู้/การสอบวัดคุณสมบัติ ด้านการอบรมการเขียนวิทยานิพนธ์ ด้านการสอบสัมภาษณ์ขั้นสุดท้าย ด้านการส่งวิทยานิพนธ์ ด้านการยื่นคำร้องทั่วไปหรือคำร้องขอใบคะแนน และหนังสือรับรอง ด้านการส่งวิทยานิพนธ์ ด้านการยื่นคำร้องทั่วไปหรือคำร้องขอใบคะแนนและหนังสือรับรอง ด้านการบริการของห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัย และด้านคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยใช้ระดับความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ผลปรากฏดังนี้ 1. จำแนกตามเพศ พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านการสอบประมวลความรู้/การสอบวัดคุณสมบัติ และด้านคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง 2. จำแนกตามสายวิชาวิทยาศาสตร์สังคม และสายวิชาวิทยาศาสตร์ พบว่า ไม่มีความแตกต่าง 3.

จำแนกตามระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมตลอดหลักสูตร พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านการเสนอแผนการศึกษาโดยที่ผู้มีคะแนนเฉลี่ยตลอดหลักสูตร 3.00 -3.50 มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีคะแนน 3.50 ขึ้นไป 4. จำแนกตามแผนการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านการรับสมัครด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา ด้านการอนุมัติโครงการวิทยานิพนธ์ ด้านการอบรมการเขียนวิทยานิพนธ์ ด้านการยื่นคำร้องทั่วไปหรือคำร้องขอใบคะแนนและหนังสือรับรอง ด้านกิจกรรมนิสิตโดยที่แผน ก (แบบทำวิทยานิพนธ์) มีความพึงพอใจมากกว่าแผน ข (แบบการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง) ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

วรรณวิมล จงจรวายสกุล (2551) ความพึงพอใจของ นักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ คณะบัญชี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ คณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ตรงตามเวลา ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม นักศึกษาชาย พึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิงเรื่อง การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย ส่วนนักศึกษาหญิงพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชายในเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนนักศึกษาแต่ละคณะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ 0.05 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ คณะนิติศาสตร์มีความพึงพอใจแตกต่างจากคณะบริหารธุรกิจมีนัยสำคัญ 0.05

สุริมาศ นาครอด (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธนบุรี พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธนบุรี อยู่ในระดับดีมาก แต่ที่นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การบริการของบุคลากรสำนักทะเบียนรองลงมาคือ ด้านเวลาการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ ส่วนด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด

วาสนา แสตนโกคทรัพย์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยนำแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการจากรูปแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) มาศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการใน 5 ด้านคือความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles) ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านความมั่นใจ, ด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการด้านความไว้วางใจ, ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน

เมื่อพิจารณารายด้านและรายชื่อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า

- 1) ด้านความมั่นใจ นิสิตมีความพึงพอใจเป็นรายชื่อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการใช้โปรแกรมการลงทะเบียนเป็นอย่างดี, เจ้าหน้าที่ใช้โปรแกรมการสอบถามตารางสอนตารางสอบอย่างคล่องแคล่ว ส่วนข้อที่นิสิตมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอนการลงทะเบียนด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ สุภาพ

- 2) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ นิสิตมีความพึงพอใจเป็นรายชื่อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

แผนการลงทะเบียนของนิสิตมีคำอธิบายชัดเจน ปฏิบัติตามได้, แบบคำร้องต่างๆมีความชัดเจนอ่านเข้าใจง่าย และใบจองห้องเรียนมีรายละเอียดครบ เช่น แสดงจำนวนห้องเรียน หมายเลขห้องเรียน ความจุ และอาคารเรียน วันเวลาที่ใช้ ส่วนข้อที่นิสิตมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการลงทะเบียน มีความเร็ว เหมาะสมต่อการใช้งาน

- 3) ด้านความไว้วางใจ นิสิตมีความพึงพอใจเป็นรายชื่อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับทะเบียนด้วยความถูกต้อง เหมาะสม ทุกครั้งของการให้บริการ, เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการเพิ่มรายวิชาเฉพาะบุคคลด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทุกครั้งที่แวะมาใช้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลห้องเรียนที่ว่างด้วยความรวดเร็ว สม่่าเสมอ ส่วนข้อที่นิสิตพึงพอใจน้อยสุดคือ ทุกครั้งที่แวะมาเจ้าหน้าที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลตารางสอนด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว

#### 4) ด้านความเอาใจใส่ นิสิตมีความพึงพอใจเป็นรายชื่อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

เจ้าหน้าที่แนะนำนิสิตว่าควรลงทะเบียนวิชาที่มีวันสอบซ้อน 1 วิชาก่อนแล้วจึงค่อยทำคำร้องขอลงทะเบียนวิชาที่มีวันสอบซ้อน, เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายวิชานั้นๆ ว่าเต็มหรือยัง ความต้องการของนิสิตแต่ละคนด้วยความเอาใจใส่ และในการจองห้องเรียน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบอย่างถี่ถ้วนถึงห้องว่าง ตามวัน เวลาที่ต้องการของแต่ละคน ส่วนข้อที่นิสิตมีความพึงพอใจน้อยสุดคือ เจ้าหน้าที่ยินดีตรวจสอบผลการลงทะเบียนให้กับนิสิตอย่างเต็มที่

#### 5) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ นิสิตมีความพึงพอใจเป็นรายชื่อ เรียงตามลำดับ

ค่าเฉลี่ย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจที่จะแนะนำให้นิสิตบันทึกข้อมูลการเพิ่มรายวิชาเฉพาะบุคคลมาก่อน, เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นที่จะตอบคำถามการลงทะเบียนวิชาเลือก วิชาเลือกเสรี และผู้รับบริการ ไม่ต้องรอนาน เมื่อมาติดต่อห้องทะเบียนคณะฯ ส่วนข้อที่นิสิตมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะอำนวยความสะดวกในด้านการตอบคำถามเกี่ยวกับการเขียนคำร้องต่างๆ เช่น คำร้องการถอนรายวิชา คำร้องวันสอบซ้อน คำร้องขอลงหน่วยกิตเกิน/ต่ำกว่าที่กำหนด ฯ

อุไร ดวงระหว่า (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษา และคณะ/วิทยาลัยที่ศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันโดยรวม แตกต่างกันทุกปัจจัย ยกเว้น เพศ ส่วนปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ ด้านประเภทการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

## ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

### ตัวแปรอิสระ

#### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.1 เพศ
- 1.2 ระดับการศึกษา
- 1.3 คณะ
- 1.4 ค่าเฉลี่ยคะแนนเฉลี่ยสะสม (GPA)

#### 2. ความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

### ตัวแปรตาม

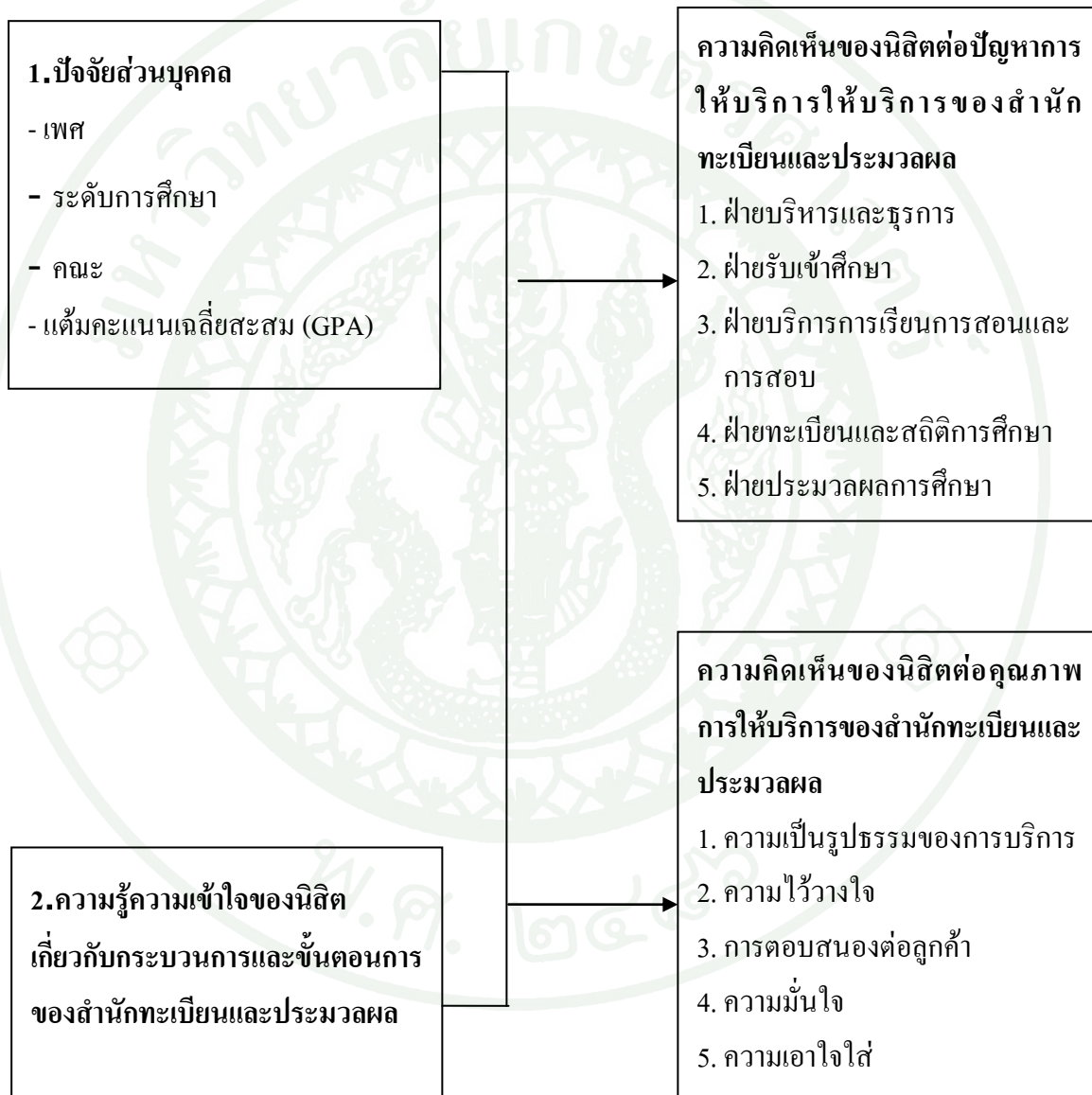
1. ด้านความคิดเห็นของนิสิตต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2. ด้านความคิดเห็นของนิสิตต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (x)

ตัวแปรตาม (y)



## สมมติฐานในการวิจัย

1. นิสิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

1.1 นิสิตที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

1.2 นิสิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

1.3 นิสิตในคณะต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

1.4 นิสิตที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

2. นิสิตที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

3. นิสิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

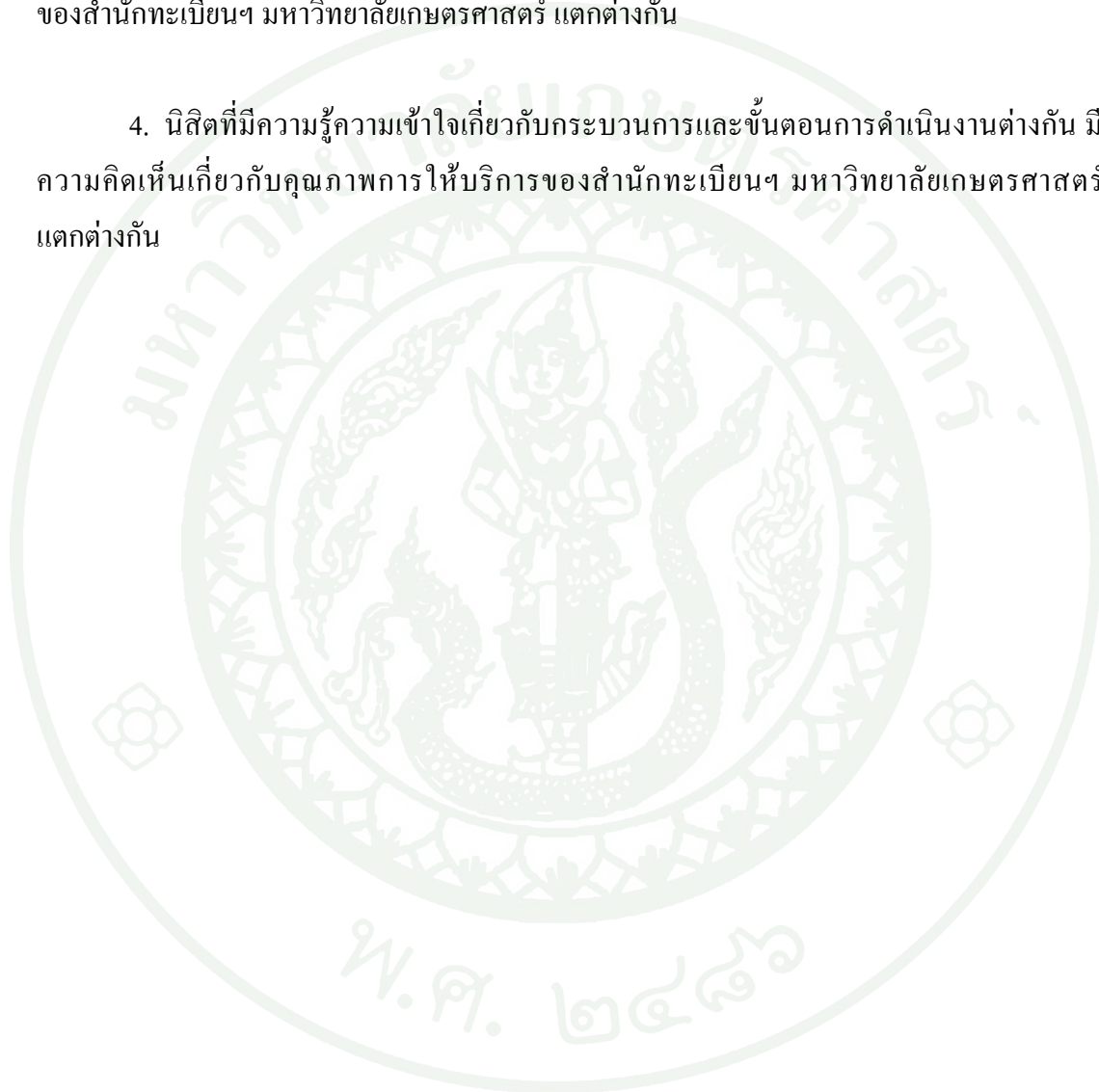
3.1 นิสิตที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

3.2 นิสิตที่มีระดับการศึกษาของต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

3.3 นิสิตที่มีคณะต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

3.4 นิสิตที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

4. นิสิตที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**การวิจัยเชิงปริมาณ** นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน จำนวนทั้งสิ้น 27,207 คน นำมาคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, 2555) โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 394.46 คน เพื่อความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่

n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อน (กำหนดให้ = 0.05)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{27,207}{1 + 27,207(0.0025)} = 391.59$$

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 391.59 คน เพื่อความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ตารางที่ 2 การแบ่งคณะ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คณะ	นิสิตระดับ ป.ตรี		รวม ป.ตรี	จำนวนที่ เก็บจริง
	ปกติ	พิเศษ		
วิทยาศาสตร์	1,855	375	2,230	33
ประมง	1,135	-	1,135	17
มนุษยศาสตร์	621	1,751	2,372	34
เศรษฐศาสตร์	2,019	1,390	3,409	50
วนศาสตร์	1,175	-	1,175	17
อุตสาหกรรมเกษตร	1,264	960	2,224	33
สังคมศาสตร์	2,073	1,561	3,634	53
บริหารธุรกิจ	546	1,740	2,286	34
เกษตร	1,382	121	1,503	22
เทคนิคการสัตวแพทย์	247	-	247	4
สัตวแพทยศาสตร์	350	-	350	5
ศึกษาศาสตร์	1,135	-	1,135	17
สถาปัตยกรรมศาสตร์	372	-	372	6
สิ่งแวดล้อม	140	-	140	2
วิศวกรรมศาสตร์	2497	2498	4995	73
<b>รวม</b>			<b>27,207</b>	<b>400</b>

ข้อมูลสำนักทะเบียนฯ ณ วันพฤหัสบดี ที่ 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556

การวิจัยเชิงคุณภาพ เจ้าหน้าที่ประจำคณะต่างๆ, เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ ระดับหน้าฝ่าย และระดับปฏิบัติการ รวมทั้งสิ้น 23 คน

### การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการ 2 ขั้นตอน คือ 1. การแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน 2. การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เลือกกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดไว้ใน การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกเจ้าหน้าที่ประจำคณะต่างๆ, เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ ระดับหน้าฝ่าย และระดับปฏิบัติการ รวมทั้งสิ้น 23 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลการศึกษาเชิงคุณภาพมาพัฒนาเป็นเครื่องมือการออกแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา คณะ ระดับคะแนนเฉลี่ยสะสม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

### การตรวจแบบวัดและการให้คะแนน

นำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตามข้อมูล โดยด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา คณะ ระดับคะแนนเฉลี่ยสะสม และแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1. ความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบที่ให้ผู้เลือกตอบ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” ใดๆอย่างหนึ่งเท่านั้น มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ ในส่วนนี้ใช้มาตรวัด (Scale) แบบ Rating Scale มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความรู้	ระดับคะแนน
ตอบถูก	1
ตอบผิด	0

นำไปหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของกลุ่มตัวอย่างในการแปลผลรายชื่อ เพื่อใช้อิงเกณฑ์โดยแบ่งความรู้ความเข้าใจเป็น 3 ระดับ คือ น้อย ปานกลาง มาก โดยวิธีซึ่งมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ช่วงกว้างของคะแนนระหว่างขั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้นที่ต้องการ}}$$

$$\text{ซึ่งแทนค่าได้} = \frac{1 - 0}{3} = 0.33$$

จากหลักเกณฑ์รายชื่อดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 0.00 – 0.33 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลในประเด็นนั้นๆ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 0.34 – 0.66 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลประเด็นนั้นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 0.67 – 1.00 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลประเด็นนั้นๆ อยู่ในระดับมาก

หลักเกณฑ์การวัดระดับความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลภาพรวม สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

นำไปหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของกลุ่มตัวอย่างในการแปลผลรายข้อ เพื่อใช้อิงเกณฑ์โดยแบ่งความรู้ความเข้าใจเป็น 3 ระดับ คือ น้อย ปานกลาง มาก โดยวิธีซึ่งมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่องกว้างของคะแนนระหว่างขั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้นที่ต้องการ}} \\ \text{ซึ่งแทนค่าได้} &= \frac{20 - 0}{3} = 6.6 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์รายข้อดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 0 – 6 หมายความว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 7 – 13 หมายความว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 14 – 20 หมายความว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ อยู่ในระดับมาก

2. ความคิดเห็นของนิสิตต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ตัวอย่าง มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ ในส่วนนี้ใช้มาตรวัด (Scale) การนำ Likert Scale มาปรับใช้ 5 ระดับ เป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมด มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

นำไปหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของกลุ่มตัวอย่างในการแปลผลรายชื่อ เพื่อใช้อิงเกณฑ์โดยแบ่งความรู้ความเข้าใจเป็น 3 ระดับ คือ น้อย ปานกลาง มาก โดยวิธีซึ่งมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ช่องกว้างของคะแนนระหว่างชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}}$$

$$\text{ซึ่งแทนค่าได้} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าสำนักทะเบียนฯ มีปัญหาการให้บริการในประเด็นนั้นๆ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าสำนักทะเบียนฯ มีปัญหาการให้บริการในประเด็นนั้นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าสำนักทะเบียนฯ มีปัญหาการให้บริการในประเด็นนั้นๆ อยู่ในระดับมาก

3. ความคิดเห็นของนิสิตต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ตัวอย่าง มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ ในส่วนนี้ใช้มาตรวัด (Scale) การนำ Likert Scale มาปรับใช้ 5 ระดับ เป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมด มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

นำไปหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของกลุ่มตัวอย่างในการแปลผลรายข้อ เพื่อใช้อิงเกณฑ์โดยแบ่งความรู้ความเข้าใจเป็น 3 ระดับ คือ น้อย ปานกลาง มาก โดยวิธีซึ่งมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ช่องกว้างของคะแนนระหว่างชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}}$$

$$\text{ซึ่งแทนค่าได้} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนในประเด็นนั้นๆ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนในประเด็นนั้นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนในประเด็นนั้นๆ อยู่ในระดับมาก

### การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามสำหรับการวิจัยครั้งนี้ไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามด้านสำนวนภาษาและการใช้ข้อความคำถาม โดยปรึกษากับคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสำนักทะเบียนฯ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาตามแนวคิด และทฤษฎีที่ใช้เป็นกรอบในการวิจัย

2. การวิเคราะห์เพื่อให้แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบ Try Out กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง คือ นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำนวน 30 คน การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) และนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551) ซึ่งผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ได้ค่าระดับความเชื่อมั่น ดังนี้

2.1 ค่า KR-20 ของแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานของสำนักทะเบียนฯ = 0.651

2.2 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามความคิดเห็นของนิสิตต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ = .886

2.3 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามความคิดเห็นของนิสิตต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ = .935

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินงานเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี วารสาร บทความจากอินเทอร์เน็ต และได้ขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถามที่จะใช้ในการศึกษาค้นคว้า
2. สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ 2 กลุ่มเพื่อนำปัญหาต่างๆ มาสร้างแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถาม ตามกรอบของเนื้อหาที่กำหนดไว้
4. นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบการครอบคลุมด้านเนื้อหาความถูกต้อง และการใช้ถ้อยคำ ภาษา ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะ
5. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วนำไปแจกให้กับประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตปัจจุบัน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 400 คน หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาตรวจความสมบูรณ์แล้วนำไปประมวลผล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยรวบรวมและประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนาม เพื่อช่วยให้ผลการวิจัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และใช้เครื่องมือทางสถิติเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายเปรียบเทียบข้อมูลต่างๆ ทั่วไป ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับการอธิบายวัดระดับความรู้และความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2549: 11-38)

2. สถิติทดสอบที (t-test) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่สามารถจำแนกเป็น 2 กลุ่ม (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2549: 89) ซึ่งตัวแปรที่จะใช้ค่าสถิตินี้ทดสอบ ได้แก่ เพศ, คณะที่นิสิตสังกัด เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน สำหรับการวิเคราะห์ครั้งนี้ได้ ระดับ .05

3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One – Way ANOVA) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ ตัวแปรที่สามารถจำแนกได้ ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป (สุชาดา บวรกิตติวงศ์, 2548: 175) ซึ่งตัวแปรที่ใช้ ค่าสถิตินี้ทดสอบ ได้แก่ ระดับการศึกษา, ระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมและความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน สำหรับการวิเคราะห์ครั้งนี้ได้ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

การศึกษาวิจัยเรื่อง เรื่อง ปัญหาและคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม โดยสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2.1 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

2.2 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 6 ข้อวิจารณ์

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของนิสิตผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษาปริญญาตรี คณะที่ศึกษา และแต้มสะสมเฉลี่ย (GPA) ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

(n = 400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	112	30.5
หญิง	278	69.5
<b>2. ระดับการศึกษาปริญญาตรี</b>		
ชั้นปีที่ 1	181	45.3
ชั้นปีที่ 2	84	21.0
ชั้นปีที่ 3	49	12.3
ชั้นปีที่ 4	79	19.8
มากกว่าระดับชั้นปีที่ 4	7	1.8
<b>3. คณะที่ศึกษา</b>		
<b>สายวิทยาศาสตร์</b>		
คณะเกษตร	22	5.5
คณะประมง	17	4.3
คณะวนศาสตร์	17	4.3
คณะวิทยาศาสตร์	33	8.3
คณะวิศวกรรมศาสตร์	73	18.3
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	33	8.3
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	6	1.5
คณะสัตวแพทยศาสตร์	5	1.3
คณะสิ่งแวดล้อม	2	0.5
คณะเทคโนโลยีการสัตวแพทย์	4	1.0

## ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>3. คณะที่ศึกษา</b>		
<b>สายศิลปศาสตร์</b>		
คณะศึกษาศาสตร์	17	4.3
คณะเศรษฐศาสตร์	50	12.5
คณะสังคมศาสตร์	53	13.3
คณะมนุษยศาสตร์	34	8.5
คณะบริหารธุรกิจ	34	8.5
<b>4. ระดับคะแนนสะสมเฉลี่ย (GPA)</b>		
ต่ำกว่า 2.00	13	3.3
2.00 – 2.50	78	19.5
2.51 – 3.00	150	37.5
3.01 – 3.24	77	19.5
3.25 – 3.49	40	10.0
3.50 ขึ้นไป	42	10.5

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้ ดังนี้

1. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 69.5 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 30.5

2. ระดับการศึกษาปริญญาตรี ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเกินครึ่งศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 21.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ศึกษาอยู่ในระดับการศึกษามากกว่าชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 1.8

3. คณะที่ศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเกินครึ่งศึกษาในคณะที่อยู่ในสายวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาศึกษาในคณะที่อยู่ในสายศิลปศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 47.0

4. ระดับคะแนนสะสมเฉลี่ย (GPA) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุดมีระดับคะแนนสะสมเฉลี่ย (GPA) อยู่ระหว่าง 2.51 – 3.00 คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา ระดับคะแนนสะสมเฉลี่ย (GPA) อยู่ระหว่าง 2.00 – 2.50 คิดเป็นร้อยละ 19.5 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดมีระดับคะแนนสะสมเฉลี่ย (GPA) ต่ำกว่า 2.00 คิดเป็นร้อยละ 3.3

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของ สำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

การศึกษาวิจัยเรื่อง เรื่อง ปัญหาและคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม โดยแบบสัมภาษณ์เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ การเก็บข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ 2. เจ้าหน้าที่ดูแลและประสานงานประจำคณะ จำนวน 23 คน จากผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ฝ่ายบริหารและธุรการ สำนักทะเบียนและประมวลผล
- ส่วนที่ 2 ฝ่ายรับเข้าศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล
- ส่วนที่ 3 ฝ่ายบริการการเรียนและการสอนและการสอบ สำนักทะเบียนและประมวลผล
- ส่วนที่ 4 ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล
- ส่วนที่ 5 ฝ่ายประมวลผลการศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล
- ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

### ส่วนที่ 1 ฝ่ายบริหารและธุรการ สำนักทะเบียนและประมวลผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของฝ่ายบริหารและธุรการ สำนักทะเบียนฯ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

### ความคิดเห็นจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ มีความคิดเห็นว่าปัญหาที่สำคัญและพบบ่อยที่สุดของฝ่ายบริหารและธุรการ (งานสารบรรณ, งานการเงิน) ที่เกี่ยวข้องกับนิสิต คือ งานการเงิน เนื่องจากระบบERPที่ยังไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร ทำให้เกิดความล่าช้าต่อการให้บริการนิสิตในบางครั้ง รวมถึงการขอคืนเงินค่าธรรมเนียมในการศึกษา ทั้งประกาศ 5A ที่ยังมีความล่าช้าทำให้เกิดความล่าช้าในการคืนเงิน รวมถึงเอกสารต่างๆ ที่นิสิตกรอกข้อมูลไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วน ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการต่อไป

### ความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ดูแลและประสานงานประจำคณะ

เจ้าหน้าที่ดูแลและประสานงานประจำคณะ มีความคิดเห็นว่าปัญหาที่สำคัญและพบบ่อยที่สุดของฝ่ายบริหารและธุรการ (งานสารบรรณ, งานการเงิน) ที่เกี่ยวข้องกับนิสิต คือ ด้านการเงิน และด้านการส่งเอกสารต่างๆ โดย เจ้าหน้าที่คณะเกษตร, วิศวกรรมศาสตร์, เศรษฐศาสตร์, สถาปัตยกรรมศาสตร์, สังคมศาสตร์, อุตสาหกรรมเกษตร มองว่า นิสิตนิสิตส่วนใหญ่ไม่ทราบเรื่องและขั้นตอน รวมถึงเอกสารที่ต้องเตรียมมาและระยะเวลาของการรับขอคืนเงินค่าธรรมเนียมในการศึกษา โดยเฉพาะ ความไม่รวดเร็วเพียงพอในการคืนเงินค่าธรรมเนียม 5A สำหรับคณะอื่นๆ มีความคิดเห็นว่ายังไม่มีปัญหาที่พบสำหรับฝ่ายบริหารและธุรการ

สำหรับด้านการส่งเอกสารต่างๆ เจ้าหน้าที่คณะเศรษฐศาสตร์, สัตวแพทยศาสตร์, อุตสาหกรรมเกษตร และสิ่งแวดล้อม มีความคิดเห็นว่า คำร้องของนิสิตมีการสูญหายทำให้นิสิตต้องทำคำร้องใหม่รวมถึงการล่าช้าของการส่งเอกสารต่างๆ ระหว่างคณะมายังสำนักทะเบียนฯ และสำนักทะเบียนฯ มายังคณะ

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่คณะประมงและมนุษยศาสตร์ ยังคิดว่าปัญหา การให้บริการระหว่างเจ้าหน้าที่กับนิสิต เป็นปัญหาที่สำคัญอีกปัญหาหนึ่ง สำหรับคณะอื่นๆ มีความคิดเห็นว่ายังไม่มีปัญหาที่พบสำหรับฝ่ายบริหารและธุรการ

## ส่วนที่ 2 ฝ่ายรับเข้าศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของฝ่ายรับเข้าศึกษา สำนักทะเบียนฯ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

### ความคิดเห็นจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ มีความคิดเห็นว่าปัญหาที่สำคัญและพบบ่อยที่สุดของฝ่ายรับเข้าศึกษาที่เกี่ยวข้องกับนิสิต คือ บัตรนิสิต เนื่องจากการทำบัตรนิสิตกับทางธนาคารนั้นพบว่า นิสิตจะไม่ทราบว่าจะต้องไปที่ไหนและขั้นตอนเป็นอย่างไร

รวมถึงบัตรนิสิตชำรุดง่าย เนื่องจากวัสดุที่ใช้ไม่คงทน และ ฐานข้อมูลเดิม มีรูปนิสิตไม่ครบทุกคน ทำให้กรณีที่เกิดขอทำบัตรใหม่ต้องขอรูปนิสิตเพิ่ม

### ความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ดูแลและประสานงานประจำคณะ

เจ้าหน้าที่ดูแลและประสานงานประจำคณะ มีความคิดเห็นว่าปัญหาที่สำคัญและพบบ่อยที่สุดของฝ่ายรับเข้าศึกษาที่เกี่ยวข้องกับนิสิต คือ บัตรนิสิต โดยทั้ง 13 คณะ มีความคิดเห็นว่า บัตรนิสิตชำรุดง่าย ไม่มีความคงทน รวมถึงนิสิตไม่ชอบทำบัตรนิสิตใหม่เมื่อมีการชำรุด

## ส่วนที่ 3 ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ สำนักทะเบียนและประมวลผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของฝ่ายบริการการเรียนและการสอบและสอบ สำนักทะเบียนฯ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

### ความคิดเห็นจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ มีความคิดเห็นว่าปัญหาที่สำคัญและพบบ่อยที่สุดของฝ่ายบริการการเรียนและการสอบและการสอบที่เกี่ยวข้องกับนิสิต คือ การลงทะเบียนเรียนของนิสิต โดยได้แบ่งปัญหาเป็น 2 ด้าน คือ 1. การลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ 2. การลงทะเบียนผ่านคำร้องทั่วไป

สำหรับการลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ ปัญหาที่สำคัญคือ นิสิตลงทะเบียนไม่ได้ เนื่องจากหมู่เรียนที่คณะเปิดให้มีไม่เพียงพอ เช่น วิชาภาษาอังกฤษ เป็นต้น ซึ่งบางครั้งคณะจัดส่งตารางเรียนให้ล่าช้า ทำให้นำเข้าระบบไม่ทันกำหนดเวลาในบางภาคการศึกษาทำให้ในภาคการศึกษานั้นไม่สามารถเปิดรายวิชาดังกล่าวได้ ปัญหาที่สำคัญอีกประเด็นหนึ่งคือ นิสิตมีการลงทะเบียนผิดวิชา ผิดหมู่เรียน แล้วนิสิตไม่ได้ตรวจสอบ ทำให้เข้าเรียนผิดหมู่ซึ่งมีผลต่อการให้คะแนนของอาจารย์ประจำวิชา

สำหรับการลงทะเบียนผ่านคำร้องทั่วไป ปัญหาที่สำคัญคือ นิสิตเขียนคำร้องล่าช้าเป็นจำนวนมาก รวมถึงการเขียนคำร้องที่ขอลงไม่เป็นไปตามข้อบังคับฯ เช่น เรียนเกิน 22 หน่วยกิต มีจำนวนมากเช่นกัน ทำให้การลงทะเบียนเข้าระบบต้องใช้ระยะเวลา ซึ่งบางครั้งนิสิตมีการเขียนรหัสวิชา หมู่เรียน ประเภทการลงทะเบียน หน่วยกิต ไม่ครบถ้วนและไม่ถูกต้อง ทำให้การลงทะเบียนมีการผิดพลาดต้องทำคำร้องเพื่อแก้ไข ซึ่งก็ต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร บางกรณีล่าช้ามากเกินไป เช่น ช่วงเวลาของการสอบแต่เพิ่งทำคำร้องถอนรายวิชา (Drop) และไม่เข้าสอบ เมื่อเกรดออกมาก็มีปัญหา

### ความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ดูแลและประสานงานประจำคณะ

เจ้าหน้าที่ดูแลและประสานงานประจำคณะส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าปัญหาที่สำคัญและพบบ่อยที่สุดของฝ่ายบริการการเรียนและการสอนและการสอบที่เกี่ยวข้องกับนิสิต คือ การลงทะเบียนเรียนของนิสิตเช่นเดียวกัน โดยได้แบ่งปัญหาเป็น 2 ด้าน คือ 1. การลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ 2. การลงทะเบียนผ่านคำร้องทั่วไป

สำหรับการลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ เจ้าหน้าที่คณะเกษตร, มนุษยศาสตร์, วนศาสตร์, วิศวกรรมศาสตร์, ศึกษาศาสตร์, เศรษฐศาสตร์, สถาปัตยกรรมศาสตร์, สังคมศาสตร์, สัตวแพทยศาสตร์ และ อุดสาหกรรมเกษตร มีความคิดเห็นว่า ระบบการลงทะเบียนยังมีปัญหา โดยเฉพาะเมื่อมีการเปิดให้นิสิตลงทะเบียนเรียนเว็บไซต์มักจะล่มบ่อย ทำให้นิสิตบางคนไม่สามารถลงทะเบียนเรียนได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ รวมถึงนิสิตที่ได้ลงทะเบียนในวันท้ายๆ จะไม่สามารถลงทะเบียนในรายวิชาที่ต้องการได้ทำให้ต้องมีการทำคำร้องทั่วไปเพื่อขอเพิ่มรายวิชาเรียน ในส่วนของเจ้าหน้าที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ยังมีความคิดเห็นว่า การลงทะเบียนวิชาที่มีรายวิชาพื้นฐาน ถ้า

นิสิตยังไม่ผ่านวิชาพื้นฐาน ระบบควรจะล็อกไม่ให้นิสิตลงทะเบียนได้ เพื่อลดขั้นตอนการทำคำร้องทั่วไป

สำหรับเจ้าหน้าที่คณะสัตวแพทยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนให้ชัดเจน เนื่องจากนิสิตบางคนไม่เข้าใจวิธีการลงทะเบียนและนิสิตลงทะเบียนผิดรายวิชา ส่วนใหญ่จะเป็นนิสิตปี 1 ที่เมื่อเรียนในภาคเรียนที่สองจะต้องพิมพ์ KU9 ไปชำระเงินแต่นิสิตไม่ทราบช่องทางเข้าเว็บไซต์ที่จะไปปรีน รวมถึงการเข้าระบบนิสิตไม่ค่อยรู้ว่าต้องทำอะไรบ้าง สำหรับคณะอื่นๆ มีความคิดเห็นว่ายังไม่มีปัญหาที่พบสำหรับฝ่ายบริการการเรียน การสอนและการสอบ

สำหรับการลงทะเบียนผ่านคำร้องทั่วไป ทั้ง 13 คณะมีความคิดเห็นว่าปัญหาที่สำคัญคือนิสิตกรอกเอกสารไม่ครบถ้วนและบางครั้งก็กรอกข้อมูลผิดพลาด ทำให้เกิดความล่าช้าในการลงทะเบียน รวมถึง การทำคำร้องมีขั้นตอนในการเสนอหลายขั้นตอนในการเสนอหลายขั้นตอนจึงทำให้คำร้องของนิสิตล่าช้ากว่าปกติที่สำนักทะเบียนฯ กำหนด นิสิตส่วนใหญ่ยังขาดความสนใจในการตรวจสอบตารางปฏิทินการศึกษาที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนด ดังนั้นเมื่อพ้นกำหนดการเพิ่ม-ถอนรายวิชา นิสิตต้องมาทำคำร้องขอลงทะเบียนล่าช้าเป็นจำนวนมาก

#### **ส่วนที่ 4 ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา สำนักทะเบียนฯ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

##### **ความคิดเห็นจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ**

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ มีความคิดเห็นว่าปัญหาที่สำคัญและพบบ่อยที่สุดของฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับนิสิต คือ การที่นิสิตไม่ทราบข้อบังคับฯ ทำให้นิสิตมีการลงทะเบียนไม่เป็นไปตามข้อบังคับ เช่น เรียนครบพื้นฐานและต่อเนื่อง และทำให้นิสิตต้องยื่นคำร้องทั่วไปเป็นจำนวนมาก และบางเรื่องอาจส่งผลกระทบต่อนิสิตที่กำลังศึกษาในชั้นปีสุดท้ายของหลักสูตรที่ต้องทำคำร้องเพื่อให้ตัวเองจบตามหลักสูตร นอกจากนี้ กรณีที่นิสิตดำเนินการต่างๆ

ล่าช้า เช่น ลงทะเบียน, ADD-Drop ส่งผลให้การลงทะเบียนของนิสิตไม่เป็นปัจจุบันเท่าที่ควร และ คำร้องล่าช้าก็มีจำนวนมากเป็นปัญหาในการดำเนินการจัดเก็บเข้าเพิ่มประวัตินิสิตเพื่อเป็นหลักฐาน

ปัญหาที่สำคัญอีกประการ คือ การขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา นิสิตไม่ทราบว่าตนเองสามารถขอเอกสารแบบใดได้บ้าง เช่น นิสิตที่ยังไม่จบการศึกษาไม่สามารถขอใบอนุมัติปริญญาได้ เป็นต้น รวมถึงนิสิตชั้นปีสุดท้ายที่กำลังจะจบการศึกษาก็จะมีปัญหาในเรื่องขอเอกสารจบ ซึ่งบางอย่างยังไม่สามารถออกได้ต้องรอสภาพเพื่ออนุมัติปริญญา ก่อน ซึ่งนิสิตบางคนก็ไม่ทราบถึงขั้นตอนว่าในตอนนี้นิตินตนเองสามารถขอเอกสารอะไรได้บ้าง

นอกจากนี้ กระบวนการส่งใบขอจบของนิสิตที่คาดว่าจะจบการศึกษาก็มีปัญหา เนื่องจาก นิสิตส่วนใหญ่ไม่ทราบกระบวนการในการส่งใบขอจบ เช่น คิดว่าต้องส่งเมื่อคะแนนครบและเข้าใจผิดว่าถ้าเคยส่งจบแล้วไม่จบการศึกษา ไม่ต้องส่งจบในเทอมถัดไป รวมถึงนิสิตไม่ทราบระยะเวลา และขั้นตอนการดำเนินการส่งจบ รวมถึงไม่ทราบสถานะของตนเองในการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ชัดเจน นิสิตบางคนได้ลงทะเบียนบางรายวิชาไม่เป็นไปตามข้อบังคับฯ และไม่ได้ทำคำร้องขออนุญาตทำให้ต้องมีการทำคำร้องย้อนหลัง ซึ่งอาจไม่ได้รับอนุมัติและทำให้ขั้นตอนการเสนอชื่อจบล่าช้าไปด้วย นอกจากนี้ นิสิตที่ได้ดำเนินการแก้ไขคะแนนไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ส่งผลทำให้คะแนนออกช้า อาจไม่ทันระยะเวลาในการจบการศึกษาในภาคการศึกษานั้น

#### ความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ดูแลและประสานงานประจำคณะ

เจ้าหน้าที่ดูแลและประสานงานประจำคณะ มีความคิดเห็นว่าปัญหาที่สำคัญและพบบ่อยที่สุดของฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับนิสิต คือ การส่งใบขอจบของนิสิตชั้นปีสุดท้ายของหลักสูตร โดยทั้ง 13 คณะ มีความคิดเห็นตรงกันว่านิสิตไม่ส่งใบขอจบตามเวลาที่กำหนด เนื่องจากนิสิตมีความคิดว่าจะต้องรอให้คะแนนในแต่ละรายวิชาที่ลงทะเบียน ในภาคการศึกษาสุดท้ายออกครบก่อน นอกจากนี้ คณะที่มีนิสิตจำนวนมาก เช่น คณะวิศวกรรมศาสตร์, สังคมศาสตร์, มีความคิดเห็นว่าควรเพิ่มระยะเวลาในการส่งจบ เนื่องจากเป็นคณะใหญ่และมีปริมาณนิสิตเยอะ ทำให้การรับคำร้องมีความล่าช้า

## ส่วนที่ 5 ฝ่ายประมวลผลการศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของฝ่ายประมวลผลการศึกษา สำนักทะเบียนฯ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

### ความคิดเห็นจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ มีความคิดเห็นว่าปัญหาที่สำคัญและพบบ่อยที่สุดของฝ่ายประมวลผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับนิสิต คือ การแก้ไขคะแนน โดยมีความคิดเห็นว่ามี การแก้ไขคะแนนล่าช้า ทำให้ผลเป็น F อัตโนมัติ เมื่อต้องส่งในระบบจึงส่งไม่ได้เพราะต้องผ่านเรื่องเข้ากรรมการประจำคณะ ซึ่งถ้าเป็นกรณีนิสิตที่กำลังจะจบการศึกษา ก็จะส่งผลให้การเสนอรายชื่อล่าช้าไป นอกจากนี้ นิสิตไม่ได้มีการติดต่อกับอาจารย์ให้ชัดเจน รวมถึงอาจารย์ส่งคะแนนแก้ไขให้นิสิตในระบบเกรดออนไลน์ แต่ไม่ดำเนินการส่งเอกสารมาให้ทำให้ไม่สามารถยิงบาร์โค้ดใบคะแนนได้และส่งผลให้คะแนนออกล่าช้า

### ความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ดูแลและประสานงานประจำคณะ

เจ้าหน้าที่ดูแลและประสานงานประจำคณะทั้ง 13 คณะ มีความคิดเห็นว่าปัญหาที่สำคัญและพบบ่อยที่สุดของฝ่ายประมวลผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับนิสิต คือ การแก้ไขคะแนน โดยเจ้าหน้าที่คณะมองว่า ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากนิสิตกับอาจารย์ นิสิตบางคนปล่อยให้คะแนนติด I และไม่สนใจติดตามที่อาจารย์ทำให้เกรดเปลี่ยนเป็น F ซึ่งอาจต้องแก้ไขคะแนนย้อนภาคการศึกษา นอกจากนี้เจ้าหน้าที่คณะประมง ยังมีความคิดเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงคะแนนวิชานอกคณะ ทำให้ไม่รู้ว่านิสิตในคณะคนใดมีการเปลี่ยนแปลง ทะเบียนคณะจะไม่สามารถรู้ได้ จนบางครั้งนิสิตถูกตัดชื่อออก

## ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของ สำนักทะเบียนฯ ผลการวิจัยสามารถสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

### ความคิดเห็นจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ สามารถสรุปปัญหาที่สำคัญและข้อเสนอแนะ โดยแบ่งเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นแรก นิสิตส่วนใหญ่ยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของ สำนักทะเบียนฯ ในระดับปานกลาง โดยนิสิตส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมของสำนักทะเบียนฯ มากนัก

ประเด็นที่สอง ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกรให้บริการของสำนักทะเบียนฯ คือ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน กระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน รวมถึง มีการเปลี่ยนแปลงวิธีปฏิบัติงานบ่อยครั้งทำให้การดำเนินงานหรือการให้บริการไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่ก็มักจะได้รับอนุมัติทำให้นิสิตไม่มีระเบียบวินัยเท่าที่ควร สำหรับนิสิตมักจะลงนิตลงทะเบียนไม่เป็นไปตามที่ข้อบังคับกำหนดแต่จะยื่นคำร้องขออนุมัติเป็นรายกรณี

นอกจากนี้ Service Mind ของผู้ปฏิบัติงาน อาจยังมีไม่มากพอสำหรับการเป็นหน่วยงานด้านการบริการ รวมถึงยังไม่ค่อยมีเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยงานมากเพียงพอ

ประเด็นที่สาม นิสิตที่มีปัญหาในการดำเนินงานของสำนักทะเบียนฯ และปัญหาของนิสิตที่พบ คือ นิสิตที่มีผลการเรียนต่ำ / ดิต F ในรายวิชาของแผนการเรียนหลายตัว ทำให้การลงทะเบียนไม่เป็นไปตามแผนการเรียน บางส่วนต้องทำคำร้องต่างๆ เช่น ขอลงทะเบียนร่วม ขอลงทะเบียนข้ามสถาบัน ขอลงเงิน ทำให้คำร้องมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อกรดำเนินงานและการจัดเก็บข้อมูลเข้าแฟ้มประจำตัวนิสิต

สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ มีความคิดเห็นว่าควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นิสิตทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนต่างๆ ของสำนักทะเบียนฯ ในทุกช่องทาง เช่น เว็บไซต์สำนักฯ facebook บอร์ด สิ่งพิมพ์ เป็นต้น นอกจากนี้เรื่องที่ควรเพิ่มเติม คือ ควรทำให้ครบถ้วนทุกส่วนงาน ที่มีอยู่เดิมอาจยังไม่ชัดเจนมากและควรทำรูปแบบที่เข้าใจงานเหมาะกับนิสิต

ในอนาคตจะมีการบริการ One Stop Service ที่สมบูรณ์แบบและใช้ได้จริงเพื่อให้บริการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การบริการนิสิตมีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นระบบมากขึ้น

### ความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ดูแลและประสานงานประจำคณะ

เจ้าหน้าที่ดูแลและประสานงานประจำคณะ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ สามารถสรุปปัญหาที่สำคัญและข้อเสนอแนะ โดยแบ่งเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นแรก เจ้าหน้าที่ทั้ง 13 คน มีความคิดเห็นว่านิสิตส่วนใหญ่ยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของ สำนักทะเบียนฯ อยู่ในระดับปานกลาง โดยนิสิตส่วนใหญ่ไม่ทราบกระบวนการขั้นตอนต่างๆ ทั้งการทำคำร้องทั่วไป และ นิสิตไม่สนใจหรือไม่กระตือรือร้นที่จะหาข้อมูล จนเมื่อตัวเองต้องมีความจำเป็นจึงจะมาสนใจและอาจทำให้นิสิตต้องเสียผลประโยชน์

นอกจากนี้ ในเรื่องขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา นิสิตส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง ใช้ระยะเวลาเท่าไร โดยอยากให้สำนักทะเบียนฯ มีการแนะนำหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้เข้าถึงนิสิตได้มากกว่านี้

ประเด็นที่สอง ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกรให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ซึ่งแต่ละคณะมีความคิดเห็นต่างกันไป โดยคณะประมง มองว่าปัญหาที่สำคัญคือ การย้ายที่ตั้งซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อกรให้บริการและข้อมูลข่าวสาร, การประสานงาน ซึ่งบางอย่างอาจยังไม่ชัดเจน, การให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ เป็นต้น

นอกจากนี้ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ยังมีความคิดในเรื่องเอกสาร ว่าด้านเอกสาร จะมีการส่งเอกสารและให้ตรวจสอบในระยะเวลา 2-3 วันกว่าเอกสารจะมาถึงก็ช้ามากแล้ว อยากให้มีเวลาในการตรวจสอบมากกว่านี้

สำหรับคณะวนศาสตร์และสัตวแพทยศาสตร์มีความคิดเห็นที่ประทับใจในเรื่องการให้บริการ เพราะเวลาโทรไปปรึกษาจะได้รับคำตอบและคำแนะนำที่ดีเสมอ

สำหรับคณะอื่นๆ ไม่มีความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวเพิ่มเติม

ประเด็นที่สาม ในการให้บริการนิสิตของแต่ละคณะ มีปัญหาและอุปสรรคที่ส่งต่อการให้บริการที่ ซึ่งแต่ละคณะมีความคิดเห็นต่างกันไป โดยคณะเกษตรและสังคมศาสตร์ มีความคิดเห็นด้านเอกสารและนิสิต โดยนิสิตมักจะส่ง ku3 และใบขอจบในวันสุดท้ายของการส่ง ทำให้เจ้าหน้าที่คณะรวบรวมเอกสารไม่ทัน เพราะต้องรวบรวม ตรวจสอบเสนอกฉบับถึงนาม รวมถึงนิสิตไม่สนใจคอยติดตามข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานคณะและสำนักทะเบียนฯ และความล่าช้าของนิสิต ความไม่สนใจติดตามคำร้องของนิสิต

คณะสัตวแพทยศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า การประสานระหว่างวิทยาเขตยังมีปัญหา เนื่องจาก นิสิตปี 1-3 จะสังกัดวิทยาเขตบางเขน และนิสิตชั้นปี 4-6 สังกัดกำแพงแสน ซึ่งก็ทำให้เกิดปัญหาในการประสานงาน เนื่องจากคณะสัตวแพทยศาสตร์ถือว่าเป็นคณะเดียวกัน แต่สำนักทะเบียนฯ กับ กองบริการกำแพงแสนถือเป็นคนละหน่วยงาน

สำหรับคณะอื่นๆ ไม่มีความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวเพิ่มเติม

ประเด็นที่สี่ นิสิตที่มีปัญหาในการดำเนินงานของคณะ และปัญหาของนิสิตที่พบ คือ แต่ละคณะมีความคิดเห็นค่อนข้างเหมือนกัน คือ นิสิตที่ค่อนข้างเรียนอ่อน ซึ่งต้องทำคำร้องทั่วไปหลายอย่าง รวมถึงนิสิตตกค้าง มักจะไม่ลงทะเบียนในเวลาที่กำหนดจนถูกคัดชื่อออกและต้องมาทำเรื่องขอคืนสภาพ ขอลงทะเบียนล่าช้า และมักต้องเสียเวลาในการติดตามนิสิตตกค้างให้มาลงทะเบียนและติดต่อได้ยาก

นอกจากนี้ นิสิตภาคพิเศษก็เป็นปัญหาแทบทุกคณะ เนื่องจากนิสิตภาคพิเศษที่ต้องการทำคำร้องขอลงทะเบียนเรียนร่วมนอกสาขาวิชาหรือนอกคณะซึ่งระเบียบของแต่ละคณะบางที่ก็แตกต่างกัน และนิสิตบางคนไม่ค่อยรู้ระเบียบและไม่ปฏิบัติตามข้อระเบียบข้อบังคับ

จากการวิจัยเชิงคุณภาพ ปัญหาที่สำคัญและควรมีการแก้ไข คือ การประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน เพราะทั้งเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ และเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานประจำคณะมีความคิดเห็นเหมือนกันว่านิสิตยังมีความรู้ความเข้าใจที่น้อยต่อกระบวนการทำงาน

ต่างๆ ทำให้นิสิตมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในการดำเนินการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้นำไปสู่ปัญหาต่างๆ นอกจากนี้ การนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการช่วยปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงเป็นการลดขั้นตอนการทำงานในบางเรื่องซึ่งอาจทำให้การทำงานมีความรวดเร็วและตอบสนองต่อความต้องการของนิสิตได้

### ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ในส่วนนี้เป็นการแสดงข้อมูลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ประกอบด้วย 5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารและธุรการ, ฝ่ายรับเข้าศึกษา, ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ, ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษาและฝ่ายประมวลผลการศึกษา ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ

ปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1. ฝ่ายบริหารและธุรการ	3.43	0.75	ปานกลาง
2. ฝ่ายรับเข้าศึกษา	3.41	0.87	ปานกลาง
3. ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ	3.49	0.65	ปานกลาง
4. ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา	3.52	0.81	ปานกลาง
5. ฝ่ายประมวลผลการศึกษา	3.42	0.89	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.46</b>	<b>0.62</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4 ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.46$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละฝ่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษามีปัญหาในการบริการสูงที่สุด ( $\bar{x} = 3.52$ ) รองลงมา ได้แก่ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ ( $\bar{x} = 3.49$ ) และฝ่ายที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีปัญหาต่ำที่สุดคือฝ่ายรับเข้าศึกษา ( $\bar{x} = 3.41$ ) และเมื่อทำการศึกษาความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ โดยทำการศึกษาในแต่ละฝ่ายเป็นรายข้อผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 5 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัญหา การให้บริการของสำนักทะเบียนฯ

(n = 400)

ปัญหาการให้บริการของ สำนักทะเบียนและ ประมวลผล	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ปัญหา
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>ฝ่ายบริหารและธุรการ</b>						<b>3.43</b>	<b>0.75</b>	<b>ปานกลาง</b>
1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่นิติ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อความ ต้องการ	60 (15.0)	165 (41.3)	141 (35.3)	24 (6.0)	10 (2.5)	3.60	0.90	ปานกลาง
2. นิสิตฟังคำอธิบายจาก เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจและกลับมา สื่อสารกับทางคณะต้นสังกัด ไม่ได้	40 (10.0)	156 (39.0)	146 (36.5)	47 (11.8)	11 (2.8)	3.42	0.92	ปานกลาง
3. การส่งคำร้องจากคณะมา สำนักทะเบียนฯ มีการสูญหาย	27 (6.8)	108 (27.0)	156 (39.0)	84 (21.0)	26 (6.3)	3.07	1.00	ปานกลาง
4. การขอคืนค่าธรรมเนียมต่างๆ มีความล่าช้าและไม่มีการ กำหนดเวลาที่แน่นอน	78 (19.5)	135 (33.8)	128 (32.0)	49 (12.3)	10 (2.5)	3.56	1.02	ปานกลาง
5. การยื่นคำร้องที่ต้องชำระ ค่าธรรมเนียมต่างๆ มีความล่าช้า	64 (16.0)	138 (34.5)	149 (37.3)	38 (9.5)	11 (2.8)	3.52	0.96	ปานกลาง
<b>ฝ่ายรับเข้าศึกษา</b>						<b>3.41</b>	<b>0.87</b>	<b>ปานกลาง</b>
6. การทำบัตรนิติของนิติ ยัง มีความล่าช้า	63 (15.8)	117 (29.3)	150 (37.5)	53 (13.3)	17 (4.3)	3.39	1.04	ปานกลาง
7. บัตรนิติชำรุดได้ง่าย เนื่องจากวัสดุที่ใช้ไม่คงทน	118 (29.5)	103 (25.8)	102 (25.5)	55 (13.8)	22 (5.5)	3.60	1.20	ปานกลาง
8. ฐานข้อมูลเดิม มีรูปนิติไม่ ครบทุกคน ทำให้กรณีที่เกิด ขอทำบัตรใหม่ต้องขอรูปนิติ เพิ่ม ทำให้เกิดความล่าช้า	45 (11.3)	110 (27.5)	159 (39.8)	65 (16.3)	21 (5.3)	3.23	1.02	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n = 400)

ปัญหาการให้บริการของ สำนักทะเบียนและ ประมวลผล	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ</b>						<b>3.49</b>	<b>0.65</b>	<b>ปานกลาง</b>
9. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอน และกระบวนการดำเนินงานของ สำนักทะเบียนฯ ยังไม่ชัดเจน	72 (18.0)	151 (37.8)	146 (36.5)	26 (6.5)	5 (1.3)	3.65	0.89	สูง
10. คำร้องที่นิสิตยื่นมาไม่ได้ ดำเนินการในระยะเวลาที่กำหนด ไว้	39 (9.8)	117 (29.2)	186 (46.5)	46 (11.5)	12 (3.0)	3.31	0.91	ปานกลาง
11. เจ้าหน้าที่ดำเนินการคำร้อง ผิดพลาดไม่ตรงกับความต้องการ ที่นิสิตยื่นคำร้องไป	29 (7.3)	114 (28.5)	175 (43.8)	85 (14.5)	24 (6.0)	3.17	0.97	ปานกลาง
12. นิสิตที่ไม่ลงทะเบียนเรียน ตามหลักสูตร จะมีปัญหาในการ ทำคำร้องต่างๆ เพื่อที่จะสามารถ ลงทะเบียนได้	39 (9.8)	118 (29.5)	185 (46.3)	48 (12.0)	10 (2.5)	3.32	0.90	ปานกลาง
13. นิสิตลงทะเบียนไม่ได้ เนื่องจากหมู่เรียนที่คณะเปิดให้มี ไม่เพียงพอกับความต้องการ	127 (34.3)	121 (30.3)	115 (28.8)	22 (5.5)	5 (1.3)	3.91	0.98	สูง
14. การลงทะเบียนผ่านมือถือ และไม่กดยืนยันให้สมบูรณ์ทำ ให้มีปัญหาในการลงทะเบียนที่ ไม่สมบูรณ์	76 (19.0)	157 (39.3)	131 (32.8)	30 (7.5)	6 (1.5)	3.67	0.92	สูง
15. การกรอกข้อมูลผิดพลาดของ นิสิต เช่น รหัสวิชา หมู่เรียน ทำ ไว้ในระบบสารสนเทศของนิสิต ยังไม่มีเปลี่ยนแปลง	44 (11.0)	146 (36.5)	155 (38.8)	46 (11.5)	9 (2.3)	3.43	0.91	ปานกลาง

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n = 400)

ปัญหาการให้บริการของ สำนักทะเบียนและ ประมวลผล	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา</b>						<b>3.52</b>	<b>0.81</b>	<b>ปานกลาง</b>
16. นิสิตที่กำลังจะจบการศึกษา ไม่ทราบกระบวนการขั้นตอน และระยะเวลาในการส่งใบขอจบ	71 (17.8)	140 (35.0)	149 (37.3)	28 (7.0)	12 (3.0)	3.58	0.96	สูง
17. การรับและการออกเอกสาร ทางการศึกษา เช่น Transcript, ใบรับรองฐานะการศึกษาเป็น ต้น มีปัญหาล่าช้าและไม่ได้รับ ตามช่วงเวลาที่กำหนด	43 (10.8)	145 (36.3)	161 (40.3)	37 (9.3)	14 (3.5)	3.42	0.93	ปานกลาง
18. นิสิตไม่ทราบว่าตนเอง สามารถขอเอกสารแบบใดได้ บ้าง เช่น นิสิตที่ยังไม่จบ การศึกษาไม่สามารถขอใบ อนุมัติปริญญาได้ เป็นต้น ทำ ให้การออกเอกสารผิดพลาดและ นิสิตต้องเสียเวลาขอเอกสารใหม่	69 (17.3)	141 (35.3)	148 (37.0)	34 (8.5)	8 (2.0)	3.57	0.94	สูง
<b>ฝ่ายประมวลผลการศึกษา</b>						<b>3.42</b>	<b>0.89</b>	<b>ปานกลาง</b>
19. การขอแก้ไขคะแนน เช่น จาก I เป็นเกรด ไม่เป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด ทำให้ คะแนนออกช้า	51 (12.8)	129 (32.3)	164 (41.0)	44 (11.0)	12 (3.0)	3.41	0.95	ปานกลาง
20. นิสิตไม่รู้ขั้นตอนการขอ แก้ไขคะแนนติด I และปล่อยทิ้ง ไว้จนเกรดเปลี่ยนเป็น F อัตโนมัติ	60 (15.0)	131 (32.8)	155 (38.8)	37 (9.3)	17 (4.31)	3.45	1.00	ปานกลาง
<b>รวม</b>						<b>3.46</b>	<b>0.62</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

### ฝ่ายบริหารและธุรการ

ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของฝ่ายบริหารและธุรการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่นิติคดีมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ มีระดับปัญหาสูงสุด ( $\bar{x} = 3.60$ ) รองลงมา ปัญหาการขอคืนค่าธรรมเนียมต่างๆ มีความล่าช้าและไม่มีกำหนดเวลาที่แน่นอน ( $\bar{x} = 3.56$ ) และ ปัญหาการส่งคำร้องจากคณะมาสำนักทะเบียนฯ มีการสูญหาย มีระดับปัญหาน้อยที่สุด ( $\bar{x} = 3.07$ )

### ฝ่ายรับเข้าศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ในภาพรวมความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของฝ่ายรับเข้า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาในเรื่องบัตรนิติคดีชำระคดีได้ง่าย เนื่องจากวัสดุที่ใช้ไม่คงทน มีระดับปัญหาสูงสุด ( $\bar{x} = 3.60$ ) รองลงมา ปัญหาการทำบัตรนิติคดีของนิติคดี ยังมีความล่าช้า ( $\bar{x} = 3.39$ ) และปัญหาฐานข้อมูลเดิม มีรูปนิติคดีไม่ครบทุกคนทำให้กรณีที่เกิดกรณีใหม่ต้องขอรูปนิติคดีเพิ่มทำให้เกิดความล่าช้า มีระดับปัญหาน้อยที่สุด ( $\bar{x} = 3.23$ )

### ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ

ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ในภาพรวมความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาในเรื่องนิติคดีลงทะเบียนไม่ได้ เนื่องจากหมู่เรียนที่คณะเปิดให้มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ มีระดับปัญหาสูงสุด ( $\bar{x} = 3.91$ ) รองลงมา ปัญหา การลงทะเบียนผ่านมือถือและไม่กดยืนยันให้สมบูรณ์ทำให้มีปัญหาในการลงทะเบียนที่ไม่สมบูรณ์ ( $\bar{x} = 3.67$ ) และปัญหาเจ้าหน้าที่ดำเนินการคำร้องผิดพลาดไม่ตรงกับความต้องการที่นิติคดียื่นคำร้องไป มีระดับปัญหาน้อยที่สุด ( $\bar{x} = 3.17$ )

### ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่าพบว่า ในภาพรวมความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัญหานิสิตที่กำลังจะจบการศึกษาไม่ทราบกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการส่งใบของจบมีระดับปัญหาสูงสุด ( $\bar{x} = 3.58$ ) รองลงมาปัญหาในเรื่องนิสิตไม่ทราบว่าตนเองสามารถขอเอกสารแบบใดได้บ้าง เช่น นิสิตที่ยังไม่จบการศึกษาไม่สามารถขอใบอนุมัติปริญญาได้ เป็นต้น ทำให้การออกเอกสารผิดพลาดและนิสิตต้องเสียเวลาขอเอกสารใหม่ ( $\bar{x} = 3.57$ ) และปัญหาการรับและการออกเอกสารทางการศึกษา เช่น Transcript ใบรับรองฐานะการศึกษา เป็นต้น มีปัญหาล่าช้าและไม่ได้รับตามช่วงเวลาที่กำหนด มีระดับปัญหาน้อยที่สุด ( $\bar{x} = 3.42$ )

### ฝ่ายประมวลผลการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่าพบว่า ในภาพรวมความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของฝ่ายประมวลผลการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาในเรื่องนิสิตไม่รู้ขั้นตอนการขอแก้ไขคะแนนคิด I และปล่อยทิ้งไว้จนเกรดเปลี่ยนเป็น F อัดโนมัติ มีระดับปัญหาสูงสุด ( $\bar{x} = 3.45$ ) รองลงมาปัญหานิสิตไม่รู้ขั้นตอนการขอแก้ไขคะแนนคิด I และปล่อยทิ้งไว้จนเกรดเปลี่ยนเป็น F อัดโนมัติ ( $\bar{x} = 3.41$ )

### ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ในส่วนนี้เป็นการแสดงข้อมูลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์คำถามเป็นการสอบถามด้านความรู้ แบ่งเกณฑ์คะแนนออกเป็น 2 ระดับ คือ ตอบถูก ได้ 1 คะแนน และตอบผิดไม่ได้คะแนน โดยได้แบ่งระดับของความรู้และความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ออกเป็น 3 ระดับ คือ สูง ปานกลาง และต่ำ โดยผลการวิเคราะห์ดังกล่าว สามารถแสดงข้อมูลเป็นตามตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 6** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ  
ความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของ  
สำนักทะเบียนฯ

(n = 400)

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล	ตอบถูก (%)	ตอบผิด (%)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความรู้
1. สำนักทะเบียนและประมวลผล เปิดให้บริการ วันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00-16.30 น.	43 (10.8)	357 (89.2)	0.11	0.31	ต่ำ
2. เอกสารทางการศึกษาต่างๆ จะถูกระงับการ ออกให้แก่นิสิตที่ค้างชำระหนี้สินทุกประเภท	280 (70.0)	120 (30.0)	0.70	0.46	สูง
3. การขอเอกสารทางการศึกษา นิสิตต้องมา ติดต่อด้วยตนเอง ไม่สามารถให้ผู้อื่นมาขึ้น เอกสารแทนได้	93 (23.2)	307 (76.8)	0.23	0.42	ต่ำ
4. นิสิตที่เทียบโอนรายวิชา ต้องทำคำร้องผ่าน ความเห็นชอบจากคณบดีเจ้าสังกัดพร้อมชำระเงิน 100 บาท	137 (34.3)	263 (65.7)	0.34	0.48	ปานกลาง
5. การถอนรายวิชาหลังจาก 30 วันนับตั้งแต่วัน เปิดภาคการศึกษาปกติจะถูกบันทึกอักษร W	287 (71.8)	113 (28.3)	0.72	0.45	สูง
6. คำร้อง Add/Drop ค่าเช้า นิสิตต้องเสียค่าปรับ วิชาละ 20 บาท	215 (53.8)	185 (46.2)	0.54	0.50	ปานกลาง
7. คำร้องทั่วไปทุกประเภท ต้องชำระ ค่าธรรมเนียม	225 (56.3)	175 (43.8)	0.56	0.50	ปานกลาง
8. การลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา ปกติ นิสิตต้องลงทะเบียนไม่ต่ำกว่า 9 หน่วยกิต	334 (83.5)	66 (16.5)	0.84	0.37	สูง
9. การลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา ปกติ นิสิตต้องลงทะเบียนไม่เกิน 22 หน่วยกิต	369 (92.2)	31 (7.8)	0.92	0.27	สูง
10. การลงทะเบียนเรียนในการศึกษาภาคฤดูร้อน นิสิตต้องลงทะเบียนไม่เกิน 7 หน่วยกิต	355 (88.8)	45 (11.2)	0.89	0.32	สูง

ตารางที่ 6 (ต่อ)

(n = 400)

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล	ตอบถูก (%)	ตอบผิด (%)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความรู้
11. นิสิตที่ต้องการผ่อนผันค่าธรรมเนียม การศึกษา ต้องทำคำร้องทั่วไปและยื่นที่สำนัก ทะเบียนฯ และสามารถผ่อนผันได้ไม่เกิน 1 ภาค การศึกษา	327 (81.0)	76 (19.0)	0.81	0.40	สูง
12. นิสิตที่ลงทะเบียนเกินหน่วยกิตที่กำหนดทั้ง นิตินภาคปกติและพิเศษ ต้องชำระเงิน 1,000 บาท	201 (50.3)	199 (49.8)	0.50	0.50	ปานกลาง
13. นิสิตที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 1.75 ยกเว้นนิสิตใหม่ที่เข้าศึกษาเป็นภาคการศึกษาแรก จะถูกคัดชื่อออกทันที	210 (52.5)	190 (47.5)	0.53	0.50	ปานกลาง
14. นิสิตที่ได้ 5A สามารถขอคืนเงินได้เมื่อมีการ ลงทะเบียนในภาคการศึกษาถัดไป	349 (87.2)	51 (12.8)	0.87	0.33	สูง
15. นิสิตที่ได้ 5A แต่ในรายวิชาที่ได้ A เคยติด F มาก่อน ไม่สามารถขอคืนเงินได้	241 (60.2)	159 (39.8)	0.60	0.49	ปานกลาง
16. การเปลี่ยนชื่อ – สกุล นิสิตต้องทำคำร้องผ่าน คณะเจ้าสังกัดอนุมัติก่อนส่งที่สำนักทะเบียนฯ	95 (23.2)	305 (76.3)	0.24	0.43	ต่ำ
17. นิสิตที่ไม่มีบัตรนิตินในช่วงสอบ สามารถทำ ใบแทนบัตรนิตินได้ที่สำนักทะเบียนฯ พร้อม ชำระค่าธรรมเนียม 20 บาท	309 (77.3)	91 (22.8)	0.77	0.42	สูง
18. นิสิตที่ไม่มีสิทธิในการลงทะเบียนเรียนแต่ได้ ลงทะเบียนเรียนและชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ไปแล้ว จะไม่มีสิทธิขอค่าธรรมเนียมการศึกษา นั้นๆ คืน	294 (73.5)	106 (26.5)	0.74	0.44	สูง
19. นิสิตจะขอย้ายคณะได้ต่อเมื่อได้เรียนตาม หลักสูตรในคณะเดิมมาแล้วไม่ต่ำกว่าสองภาค การศึกษาปกติ	290 (72.5)	110 (27.5)	0.73	0.45	สูง
20. นิสิตติด w เกิน 10 ตัวไม่มีสิทธิได้รับเกียรติ นิยม	158 (39.5)	242 (60.5)	0.40	0.49	ปานกลาง
<b>คะแนนรวม</b>			<b>12.012</b>	<b>1.88</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า นิสิต ปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ ( $\bar{x} = 12.012$ ) หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบถูกมากที่สุด คือการลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษาปกติ นิสิตต้องลงทะเบียนไม่เกิน 22 หน่วยกิต ( $\bar{x} = 0.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.2 รองลงมาได้แก่ การลงทะเบียนเรียนในการศึกษาภาคฤดูร้อน นิสิตต้องลงทะเบียนไม่เกิน 7 หน่วยกิต ( $\bar{x} = 0.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.8 และนิสิตที่ได้ 5A สามารถขอคืนเงินได้เมื่อมีการลงทะเบียนในภาคการศึกษาถัดไป ( $\bar{x} = 0.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.2

ส่วนข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบผิดซึ่งส่วนใหญ่เป็นคำถามเชิงลบ ข้อคำถามที่ผิดมากที่สุด คือ สำนักทะเบียนและประมวลผล เปิดให้บริการวันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00-16.30 น. ( $\bar{x} = 0.11$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.2 รองลงมาได้แก่การขอเอกสารทางการศึกษา นิสิตต้องมาติดต่อด้วยตนเอง ไม่สามารถให้ผู้อื่นมายื่นเอกสารแทนได้ ( $\bar{x} = 0.23$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.8 และการเปลี่ยนชื่อ – สกุล นิสิตต้องทำคำร้องผ่านคณะเจ้าสังกัดก่อนส่งที่สำนักทะเบียนฯ ( $\bar{x} = 0.24$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.3

เมื่อแยกการวิเคราะห์และความแตกต่างของข้อมูลเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ โดยจำแนกตามระดับการความรู้และความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ได้ตามตารางที่ 7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ

(n = 400)

ระดับความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำ (คะแนน 0 – 6 คะแนน)	2	0.5
ปานกลาง (คะแนน 7 – 13 คะแนน)	318	79.5
สูง (คะแนน 14 – 20 คะแนน)	80	20.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 การแบ่งระดับความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ อยู่ในระดับปานกลาง 7 – 13 คะแนน (ร้อยละ 79.5) รองลงมามีระดับความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ อยู่ในระดับสูง 14 – 20 คะแนน (ร้อยละ 20.0) และมีเพียงส่วนน้อยที่มีระดับความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ อยู่ในระดับต่ำ 0 – 6 คะแนน (ร้อยละ 0.5)

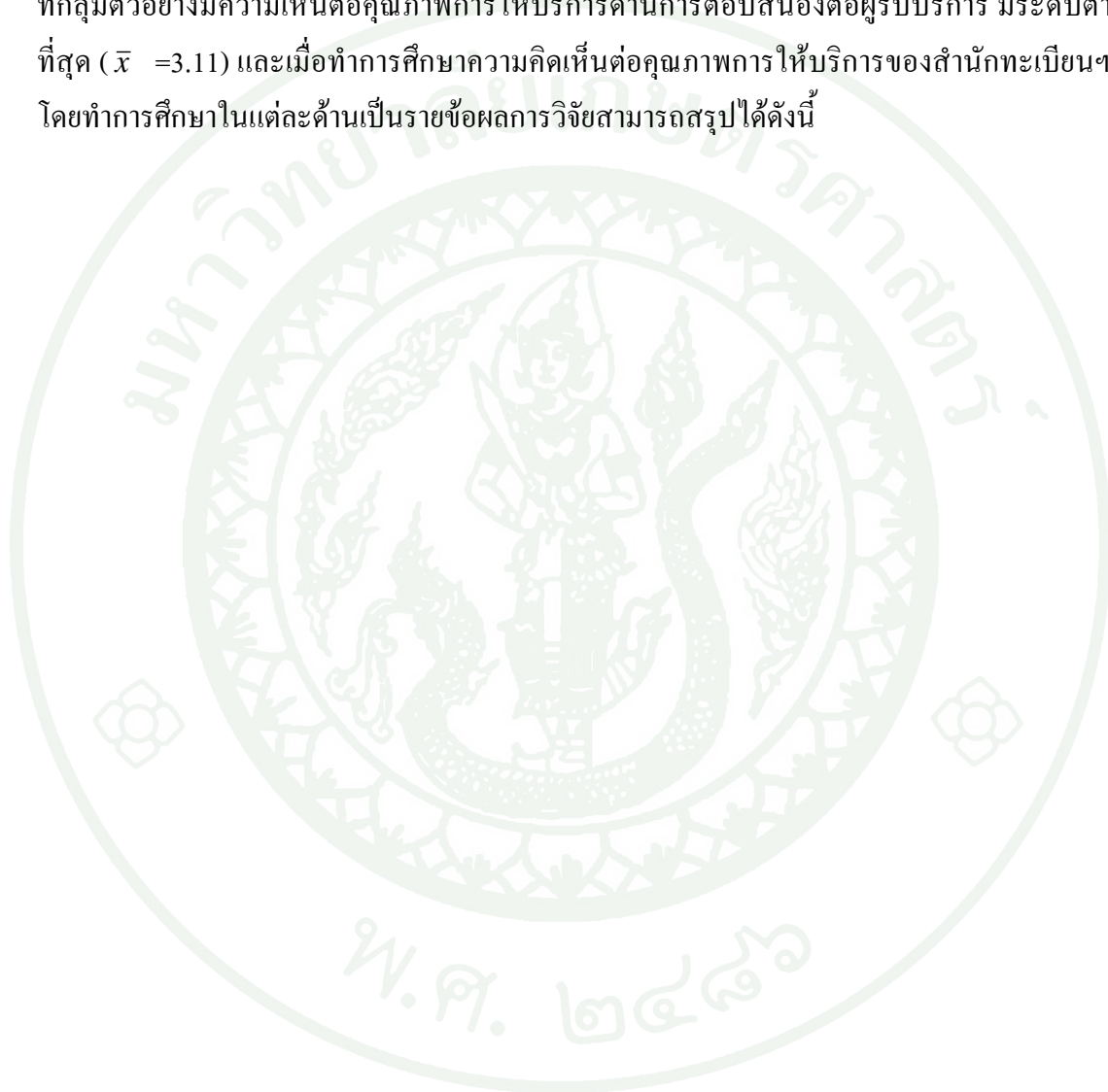
#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ในส่วนนี้เป็นการแสดงข้อมูลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการความมั่นใจ และความเอาใจใส่ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

(n = 400)			
คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและ ประมวลผล	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.48	0.68	ปานกลาง
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.36	0.69	ปานกลาง
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.11	0.82	ปานกลาง
4. ความมั่นใจ	3.25	0.75	ปานกลาง
5. ความเอาใจใส่	3.15	0.83	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.27</b>	<b>0.63</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 8 ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.27$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับสูงสุด ( $\bar{x} = 3.48$ ) รองลงมา ได้แก่ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{x} = 3.36$ ) และฝ่ายที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 3.11$ ) และเมื่อทำการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ โดยทำการศึกษาในแต่ละด้านเป็นรายข้อผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้



ตารางที่ 9 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ  
คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

(n = 400)

คุณภาพการให้บริการของ สำนักทะเบียนและ ประมวลผล	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>ความเป็นรูปธรรมของการบริการ</b>						<b>3.48</b>	<b>0.68</b>	<b>ปานกลาง</b>
1. แบบคำร้องต่างๆ มีความ ชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย	32 (8.0)	165 (41.0)	171 (42.8)	25 (6.3)	8 (2.0)	3.47	0.81	ปานกลาง
2. สำนักทะเบียน อนุมัติแนว ทางการให้บริการนิตยอย่าง ชัดเจน สามารถปฏิบัติตามได้	18 (4.5)	169 (42.3)	174 (43.3)	31 (7.8)	8 (2.0)	3.40	0.78	ปานกลาง
3. สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด นำมาใช้บริการ	53 (13.3)	165 (41.3)	151 (37.8)	22 (5.5)	9 (2.3)	3.58	0.87	ปานกลาง
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจได้</b>						<b>3.36</b>	<b>0.69</b>	<b>ปานกลาง</b>
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลและ บันทึกข้อมูลได้ถูกต้อง รวดเร็ว	24 (6.0)	142 (35.5)	192 (48.0)	34 (8.5)	8 (2.0)	3.35	0.80	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบ คำถามเกี่ยวกับทะเบียนด้วย ความถูกต้องเหมาะสม ทุกครั้ง ของการให้บริการ	28 (7.0)	128 (32.0)	193 (48.3)	46 (11.5)	5 (1.3)	3.32	0.82	ปานกลาง
6. เอกสารคำร้องของนิติไม่มี การสูญหาย	34 (8.5)	145 (36.3)	186 (46.5)	25 (6.3)	01 (2.5)	3.42	0.83	ปานกลาง
<b>การตอบสนองต่อผู้รับบริการ</b>						<b>3.11</b>	<b>0.82</b>	<b>ปานกลาง</b>
7. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นที่จะ แนะนำและบันทึกข้อมูลต่างๆ ตามที่นิติได้ยื่นคำร้องมา	17 (4.3)	110 (27.5)	193 (48.3)	60 (15.0)	20 (5.0)	3.11	0.89	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะอำนวยความสะดวก ในด้านการตอบ คำถามต่างๆ เช่น คำร้องเพิ่ม- ถอนรายวิชา เป็นต้น	25 (6.3)	112 (28.0)	184 (46.0)	60 (15.0)	19 (4.8)	3.16	0.87	ปานกลาง

## ตารางที่ 9 (ต่อ)

(n = 400)

คุณภาพการให้บริการของ สำนักทะเบียนและ ประมวลผล	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย ที่สุด				
9. ผู้รับบริการไม่ต้องรอนาน เมื่อมาติดต่อรับบริการ	23 (5.8)	93 (23.3)	195 (48.8)	63 (15.8)	26 (6.5)	3.06	0.94	ปานกลาง
<b>ความมั่นใจ</b>						<b>3.25</b>	<b>0.75</b>	<b>ปานกลาง</b>
10. เจ้าหน้าที่ที่มีความในการ ใช้โปรแกรม/เว็บเพจที่ใช้ใน การลงทะเบียนเป็นอย่างดี	20 (5.0)	141 (35.3)	187 (46.8)	41 (10.3)	11 (2.8)	3.30	0.82	ปานกลาง
11. ทุกครั้งที่ถามเกี่ยวกับ ระเบียบต่างๆ เจ้าหน้าที่จะมี ความรู้ ความเข้าใจ และแม่นยำ ในระเบียบและกฎเกณฑ์ เป็น อย่างดี	26 (6.5)	124 (31.0)	198 (49.5)	40 (10.0)	12 (3.0)	3.28	0.85	ปานกลาง
12. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอน ต่างๆ ในการให้บริการได้อย่าง ชัดเจนด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ สุภาพ	24 (6.0)	111 (27.8)	189 (47.3)	47 (11.8)	29 (7.3)	3.14	0.95	ปานกลาง
<b>ความเอาใจใส่</b>						<b>3.15</b>	<b>0.83</b>	<b>ปานกลาง</b>
13. เจ้าหน้าที่ติดตามคำร้องของ นิสิตได้อย่างเอาใจใส่	24 (6.0)	100 (25.0)	201 (50.3)	57 (14.3)	18 (4.5)	3.14	0.89	ปานกลาง
14. เจ้าหน้าที่ยินดีให้การ ตรวจสอบต่างๆ ให้กับนิสิตอย่าง เต็มใจ	19 (4.8)	115 (28.8)	196 (49.0)	51 (12.8)	19 (4.8)	3.16	0.88	ปานกลาง
15. เจ้าหน้าที่เข้าใจปัญหา และ ยินดีช่วยเหลืออย่างเต็มใจ	25 (6.3)	113 (28.3)	185 (46.3)	54 (13.5)	23 (5.8)	3.16	0.94	ปานกลาง
<b>รวม</b>						<b>3.27</b>	<b>0.63</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

### ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด นำมาใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ( $\bar{x} = 3.58$ ) รองลงมาแบบคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 3.47$ ) และสำนักทะเบียนฯมีแนวทางการให้บริการนิตินิติอย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติตามได้ มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ( $\bar{x} = 3.40$ )

### ความเชื่อถือไว้วางใจได้

ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.36$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเอกสารคำร้องของนิตินิติไม่มีการสูญหาย มีระดับความคิดเห็นสูงสุดมีระดับความคิดเห็นสูงสุด ( $\bar{x} = 3.42$ ) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลและบันทึกข้อมูลได้ถูกต้อง รวดเร็ว ( $\bar{x} = 3.35$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับทะเบียนด้วยความถูกต้อง เหมาะสม ทุกครั้งของการให้บริการมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ( $\bar{x} = 3.2$ )

### การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.11$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะอำนวยความสะดวกในด้านการตอบคำถามต่างๆ เช่น คำร้องเพิ่ม-ถอนรายวิชา เป็นต้น มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ( $\bar{x} = 3.16$ ) รองลงมาเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นที่จะแนะนำและบันทึกข้อมูลต่างๆ ตามที่นิตินิติได้ยื่นคำร้องมา ( $\bar{x} = 3.11$ ) และผู้รับบริการไม่ต้องรอนานเมื่อมาติดต่อรับบริการ มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ( $\bar{x} = 3.06$ )

### ความมั่นใจ

ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.25$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความในการใช้โปรแกรม/เว็บเพจที่ใช้ในการลงทะเบียนเป็นอย่างดี มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ( $\bar{x} = 3.30$ ) รองลงมาทุกครั้งที่ถามเกี่ยวกับระเบียบต่างๆ เจ้าหน้าที่ที่จะมีความรู้ ความเข้าใจ และแม่นยำในระเบียบและกฎเกณฑ์เป็นอย่างดี ( $\bar{x} = 3.28$ ) และเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการได้อย่างชัดเจนด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ สุภาพ มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ( $\bar{x} = 3.14$ )

### ความเอาใจใส่

ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเอาใจใส่อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.15$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่ยินดีให้การตรวจสอบต่างๆ ให้กับนิสิตอย่างเต็มที่และเจ้าหน้าที่เข้าใจปัญหา และยินดีช่วยเหลืออย่างเต็มที่ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ( $\bar{x} = 3.16$ ) และเจ้าหน้าที่ติดตามคำร้องของนิสิตที่อย่างเอาใจใส่ มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ( $\bar{x} = 3.14$ )

## ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตและบุคลากรต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัยดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 เพศของนิสิตต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แตกต่างกัน

**ตารางที่ 10** การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของ  
สำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ชาย	112	3.53	0.54	1.408	.160
หญิง	278	3.43	0.64		

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาความแตกต่างของเพศต่อความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ไม่แตกต่างกัน ( $p = .16$ ) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 ระดับการศึกษาของนิสิตต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 11** การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	2.367	0.592	1.564	.183
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	149.449	0.378		
<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>151.816</b>			

จากตารางที่ 11 จากผลการศึกษาความแตกต่างของระดับการศึกษาต่อความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 และมากกว่าระดับชั้นปีที่ 4 มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการไม่แตกต่างกัน ( $p = .183$ ) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 คณะที่นิสิตสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 12** การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนและ  
ประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามคณะที่ศึกษา

คณะ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	p
สายวิทยาศาสตร์	212	3.50	0.57	1.280	.201
สายศิลปศาสตร์	188	3.42	0.62		

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาความแตกต่างของคณะที่ศึกษาต่อความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในคณะสายวิทยาศาสตร์ และสายศิลปศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่แตกต่างกัน ( $p = .201$ ) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 ระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 13** การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของ  
สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
จำแนกตามระดับคะแนนสะสม

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	5	0.568	0.114	0.296	.915
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	394	151.249	0.384		
<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>151.816</b>			

จากตารางที่ 13 ผลการศึกษาความแตกต่างของระดับคะแนนสะสมต่อความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับคะแนนสะสมต่ำกว่า 2.00 ระหว่าง 2.00 – 2.50 ระหว่าง 2.51 – 3.00 ระหว่าง 3.01 – 3.24 ระหว่าง 3.25 – 3.49 และ 3.50 ขึ้นไปมีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ไม่แตกต่างกัน ( $p = .915$ ) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 2** นิสิตที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แตกต่างกัน

**ตารางที่ 14** การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	58.940	29.470	0.193	.825
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	397	60667.557	152.815		
<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>60726.497</b>			

จากตารางที่ 14 จากผลการศึกษาความแตกต่างของระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ความรู้ระดับต่ำ (0 – 6) ระดับปานกลาง (7 – 13) และระดับสูง (14 – 20) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ไม่แตกต่างกัน ( $p = .825$ )

**สมมติฐานที่ 3** นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 เพศของนิสิตต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 15** การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน		S.D.	t	p
ชาย	122	3.36	0.67	1.963	.050*
หญิง	278	3.23	0.61		

หมายเหตุ : \*  $p < 0.05$

จากตารางที่ 15 ผลการศึกษาความแตกต่างของเพศต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยเป็นเพศชายมีระดับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มากกว่าและเพศหญิง ( $p = .050$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ระดับการศึกษาของนิสิตต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	3.237	.809	2.043	.088
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	156.486	.396		
<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>159.723</b>			

จากตารางที่ 16 จากผลการศึกษาความแตกต่างของระดับการศึกษาต่อความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 และมากกว่าระดับชั้นปีที่ 4 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ไม่แตกต่างกัน ( $p = .088$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 คณะที่นิสิตสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามคณะที่ศึกษา

คณะ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	p
สายวิทยาศาสตร์	212	3.27	0.63	0.229	.819
สายศิลปศาสตร์	188	3.26	0.64		

จากตารางที่ 17 ผลการศึกษาความแตกต่างของคณะที่ศึกษาต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในคณะสายวิทยาศาสตร์ และสายศิลปศาสตร์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ไม่แตกต่างกัน ( $p = .819$ ) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 ระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 18** การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
จำแนกตามระดับคะแนนสะสม

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	5	0.503	0.101	0.249	.946
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	394	159.221	0.404		
<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>159.723</b>			

จากตารางที่ 18 ผลการศึกษาความแตกต่างของระดับคะแนนสะสมต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับคะแนนสะสมต่ำกว่า 2.00 ระหว่าง 2.00 – 2.50 ระหว่าง 2.51 – 3.00 ระหว่าง 3.01 – 3.24 ระหว่าง 3.25 – 3.49 และ 3.50 ขึ้นไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ไม่แตกต่างกัน ( $p = .946$ ) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 4** นิสิตที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 19** การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ  
 สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
 จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	12.239	6.164	0.068	0.634
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	397	35925.421	90.492		
<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>35937.756</b>			

จากตารางที่ 19 จากผลการศึกษาค่าความแตกต่างของระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ความรู้ระดับต่ำ (0 – 6) ระดับปานกลาง (7 – 13) และระดับสูง (14 – 20) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ไม่แตกต่างกัน ( $p = .934$ ) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

### ข้อวิจารณ์

จากผลการศึกษา เรื่องปัญหาการและคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สามารถวิเคราะห์ ได้ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

#### ส่วนที่ 1.1 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในภาพรวมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนฯ และเจ้าหน้าที่ในคณะมีความคิดเห็นต่อปัญหาแต่ละฝ่ายของสำนักทะเบียนฯ สอดคล้องกัน โดย จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารแล้ว เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ กับเจ้าหน้าที่ทะเบียนประจำแต่ละคณะ ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีข้อสังเกตว่า นิสิตยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการง่ายๆ เช่น เวลาปิด-เปิดของสำนักทะเบียนฯ ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ในส่วนของปัญหาการให้บริการของแต่ละฝ่าย โดยมี

ข้อสังเกตว่า ปัญหาที่พบจะเกี่ยวข้องจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1.ด้านเอกสารที่เป็นคำร้องและ 2.ด้านระบบในระบบสารสนเทศ

### ส่วนที่ 1.2 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.46$ ) และเมื่อพิจารณาปัญหาในแต่ละฝ่าย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

**ฝ่ายบริหารและธุรการ** ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของฝ่ายบริหารและธุรการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.43$ ) ซึ่งทุกข้อคำถามนั้นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีปัญหาในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าเป็นปัญหามากที่สุดของฝ่ายบริหารและธุรการคือเรื่องเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่นิสิตมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{x} = 3.60$ ) ซึ่งจากผลการวิจัยนี้อาจเกิดจากการที่มีเคาน์เตอร์เพื่อให้บริการนิสิตเพียง 3 เคาน์เตอร์เท่านั้น ทำให้นิสิตต้องรอคิวเพื่อขอรับการบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นเวลานาน และการติดต่อของนิสิตในแต่ละเรื่องนั้น มักจะใช้ระยะเวลาในการติดต่อสอบถามทำให้นิสิตที่รอคิวต่อไปต้องรอเป็นเวลานานเพื่อให้ได้รับการบริการ

**ฝ่ายรับเข้า** ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของฝ่ายรับเข้าอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.41$ ) ซึ่งทุกข้อคำถามนั้นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีปัญหาในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าเป็นปัญหามากที่สุดของฝ่ายรับเข้า คือเรื่องบัตรนิสิตชำระได้ง่ายเนื่องจากวัสดุที่ใช้ไม่คงทน ( $\bar{x} = 3.60$ ) ซึ่งจากผลการวิจัยนี้อาจเกิดจากการที่บัตรนิสิตไม่ได้คุณภาพ เมื่อนิสิตนำบัตรประจำตัวที่สามารถใช้เป็น ATM ได้ ไปใช้เพื่อการเบิกถอนเงินที่เครื่อง ATM ทำให้แผ่นเคลือบด้านหน้าซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของนิสิตหลุดร่อนออกมา ทำให้นิสิตต้องติดต่อเพื่อขอทำบัตรประจำตัวนิสิตใหม่บ่อยครั้ง เนื่องจากวัสดุที่ใช้งานที่ไม่คงทน

**ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ** ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของฝ่ายบริการการเรียนฯ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.49$ ) สำหรับเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าเป็นปัญหามากที่สุดของฝ่ายบริการการเรียนฯ คือเรื่องนิสิต

ลงทะเบียนไม่ได้ เนื่องจากหมู่เรียนที่คณะเปิดให้มีไม่เพียงพอกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.91$ ) ซึ่งจากผลการวิจัยนี้อาจเกิดจากนิสิตไม่สามารถลงทะเบียนเรียนได้ตามความต้องการ ยกตัวอย่างเช่น วิชาภาษาอังกฤษที่เป็นวิชาพื้นฐาน นิสิตทุกคณะต้องลงทะเบียนเรียน แต่หมู่เรียนที่เปิดขึ้นมาในแต่ละภาคการศึกษาไม่เพียงพอจำนวนนิสิตที่ต้องการลงทะเบียนเรียนในเทอมนั้นๆ

**ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา** ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษายู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.52$ ) สำหรับเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าเป็นปัญหามากที่สุดของฝ่ายทะเบียนฯ คือปัญหานิสิตที่กำลังจะจบการศึกษาไม่ทราบกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการส่งใบขอจบ ( $\bar{x} = 3.58$ ) ซึ่งจากผลการวิจัยนี้อาจเกิดจากการที่นิสิตขาดความรู้ ความใจเกี่ยวกับการยื่นใบขอจบ ยกตัวอย่าง นิสิตบางรายเข้าใจว่าต้องรอให้เกรดออกครบทุกวิชาก่อนถึงจะขอยื่นใบขอจบได้ เป็นต้น ซึ่งการเข้าใจที่ผิดของนิสิตอาจส่งผลให้นิสิตส่งใบขอจบล่าช้า รวมถึงอาจต้องไปยื่นขอจบในภาคต่อไปได้ ประกอบกับหน่วยงานคณะยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีที่จะช่วยให้นิสิตมีความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

**ฝ่ายประมวลผลการศึกษา** ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของฝ่ายประมวลผลการศึกษายู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.42$ ) สำหรับเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าเป็นปัญหามากที่สุดของฝ่ายประมวลผลการศึกษา คือเรื่องนิสิตไม่รู้ขั้นตอนการขอแก้ไขคะแนนคิด I และปล่อยทิ้งไว้จนเกรดเปลี่ยนเป็น F อัตโนมัต ( $\bar{x} = 3.45$ ) ซึ่งจากผลการวิจัยนี้อาจเกิดจากหน่วยงานขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีที่จะช่วยให้นิสิตมีความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น รวมถึงนิสิตไม่มีความรับผิดชอบ หรือสนใจที่จะแก้ไขคะแนนให้ทันตามเวลาที่กำหนด

## ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 0.60$ ) จากผลการวิจัยข้างต้น ข้อคำถามที่ตอบถูกมากที่สุด คือ การลงทะเบียนในแต่ละภาคการศึกษาปกติ นิสิตต้อง

ลงทะเบียนไม่เกิน 22 หน่วยกิต ซึ่งคำถามดังกล่าวเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นิสิตต้องรู้เกี่ยวกับการลงทะเบียนของตนเอง ซึ่งนิสิตสามารถตอบคำถามในข้อดังกล่าวได้มากที่สุด

ส่วนข้อคำถามที่นิสิตตอบผิดมากที่สุด คือ สำนักทะเบียนฯ เปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00 - 16.30 น. ซึ่งเวลาเปิดทำการจริงคือ 08.30 - 16.30 น. ผลของการตอบข้อคำถามนี้ ผิดเป็นจำนวนมาก ทำให้ทราบว่า นิสิตยังไม่ค่อยเข้าใจเกี่ยวกับเวลาเปิด-ปิดของสำนักทะเบียนฯ เนื่องจากนิสิตบางคนอาจจะไม่ได้มาติดต่อสำนักทะเบียนฯ โดยตรง หรือบางคนอาจไม่เคยมาติดต่อสำนักทะเบียนฯ มาก่อน จนเมื่อมาติดต่อก็อาจทำให้สับสนกับเวลาเปิดทำการ เช่น มีนิสิตที่มาติดต่อหลังเวลา 16.30 น. หรือ มาติดต่อในวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งการมาติดต่อไม่ตรงกับเวลาเปิดทำการนั้น สำนักทะเบียนฯ อาจไม่มีความพร้อมต่อการให้บริการทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ หรือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ ทำให้นิสิตหรือผู้รับบริการอื่น ต้องเสียเวลาในการมาติดต่อ แต่ไม่ได้รับบริการที่สมบูรณ์

ซึ่งผลการวิจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปานจิต บุรณสมภพ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวัง ความรู้ความเข้าใจ พบว่า นิสิตมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลอยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของปริวัตร เขื่อนแก้ว และคณะ (2549) ได้ศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อการได้รับบริการข้อมูลและข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า นิสิตต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้หลายหลายวิธีมากขึ้น เช่น ดิจป้ายประกาศตามคณะ หรือตามถนนเส้นสำคัญในมหาวิทยาลัย หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เตือนให้นิสิตทราบถึงบริการกำหนดการลงทะเบียนให้มีการตอบคำถามนิสิตเป็นระยะ เป็นต้น

### ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.27$ ) และเมื่อพิจารณาคุณภาพในการบริการในแต่ละด้านสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

**ความเป็นรูปธรรมของการบริการ** ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.48$ ) ซึ่งทุกข้อคำถามนั้นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีปัญหาในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าเป็นคุณภาพในการบริการต่ำที่สุดคือเรื่องสำนักทะเบียนฯ มีแนวทางการให้บริการนิสิตอย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติตามได้ ( $\bar{x} = 3.40$ ) ซึ่งจากผลการวิจัยนี้อาจเกิดจากกระบวนการงานและขั้นตอนอาจยังไม่ชัดเจน ซึ่งแต่ละเรื่องอาจมีการบริการที่แตกต่างกันไปและขั้นตอนที่แตกต่างกันไป ซึ่งอาจทำให้นิสิตยังไม่ค่อยเข้าใจแนวทางการให้บริการเท่าที่ควร

**ความเชื่อถือไว้วางใจได้** ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.36$ ) ซึ่งทุกข้อคำถามนั้นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีปัญหาในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าเป็นคุณภาพในการบริการต่ำที่สุดคือเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับทะเบียนด้วยความถูกต้อง เหมาะสม ทุกครั้งของการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.32$ ) ซึ่งจากผลการวิจัยนี้อาจเกิดจากเมื่อนิสิตมาติดต่อขอบริการจากเจ้าหน้าที่ต่างคนกัน อาจได้รับการบริการหรือคำตอบที่แตกต่างกัน ทำให้นิสิตเกิดความสับสนหรือเข้าใจผิดได้

**การตอบสนองต่อผู้รับบริการ** ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.11$ ) ซึ่งทุกข้อคำถามนั้นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีปัญหาในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าเป็นคุณภาพในการบริการต่ำที่สุดคือเรื่องผู้รับบริการไม่ต้องรอนานเมื่อมาติดต่อรับบริการ ( $\bar{x} = 3.06$ ) ซึ่งจากผลการวิจัยนี้อาจเกิดการที่มีเคาน์เตอร์เพื่อให้บริการนิสิตเพียง 3 เคาน์เตอร์เท่านั้น ทำให้นิสิตต้องรอคิวเพื่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นเวลานาน

**ความมั่นใจ** ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.25$ ) ซึ่งทุกข้อคำถามนั้นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีปัญหาในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าเป็นคุณภาพในการบริการต่ำที่สุดคือเรื่องเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการได้อย่างชัดเจนด้วยนำเสนอเสียงที่ไพเราะ สดภาพ ( $\bar{x} = 3.14$ ) ซึ่งจากผลการวิจัยนี้อาจเกิดจากเมื่อนิสิตมารับการบริการจากเจ้าหน้าที่ แล้วได้รับการบริการที่ไม่สุภาพ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ ไม่เต็มใจที่จะให้บริการนิสิต หรือพูดอธิบายขั้นตอนการต่างๆ ไม่ชัดเจน

**ความเอาใจใส่** ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเอาใจใส่อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.15$ ) ซึ่งทุกข้อคำถามนั้นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีปัญหาในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าเป็นคุณภาพในการบริการต่ำที่สุดคือเรื่องเจ้าหน้าที่ติดตามคำร้องของนิสิตที่อย่างเอาใจใส่ ( $\bar{x} = 3.14$ ) ซึ่งจากผลการวิจัยนี้อาจเกิดจากคำร้องที่นิสิตได้ยื่นมาที่สำนักทะเบียนฯ มีมากและมีหลายเรื่อง ซึ่งแต่ละคำร้องอาจต้องใช้เวลาในการดำเนินการ ซึ่งอาจทำให้เมื่อนิสิตมาติดตามคำร้องมาอาจจะต้องใช้เวลาในการดำเนินการ

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2548) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ในการใช้บริการของสำนักทะเบียนฯ เพื่อการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในด้านการบริการที่รวดเร็วฉับไวในการให้บริการ ส่วนปัญหาที่พบในการให้บริการ คือ ขั้นตอนในการให้บริการบางอย่างมีความซับซ้อน ควรมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการลดขั้นตอนเพื่อประหยัดเวลา

ประเด็นนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุนันท์ ตามถิ่นไทย (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของ นิสิต ระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งพบว่า ในการลงทะเบียนและการดำเนินการยื่นคำร้องทั่วไปหรือคำร้องขอใบคะแนนและหนังสือรับรอง ยังมีปัญหาอยู่ ทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยอื่นๆ เช่น ผลงานวิจัยของ อุไร ดวงระหว่า (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษา และคณะ/วิทยาลัยที่ศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันโดยรวมแตกต่างกันทุกปัจจัย ยกเว้น เพศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย

นอกจากนี้หน่วยทะเบียนและประเมินผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าแตกต่างกัน โดยผลงานวิจัยของ วาสนา แสน โภคทรัพย์ (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยพบว่า ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการจากรูปแบบ SERVQUAL ใน 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ความไว้วางใจ, การตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ความมั่นใจ และความเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนั้น สำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จึงควรไปศึกษาดูงานรวมถึงวิธีการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

#### ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นิสิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 นิสิตที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 นิสิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่แตกต่างกันซึ่งผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 นิสิตที่มีคณะสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่แตกต่างกันซึ่งผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 นิสิตที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่แตกต่างกันซึ่งผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งผลการทดสอบเป็นไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทั้งนิสิตชายและหญิงต่างก็มีปัญหาในเรื่องที่เหมือนกันในการมาติดต่อที่สำนักทะเบียนฯ เช่น การทำคำร้องทั่วไป หรือติดต่อเรื่องต่างๆ เพื่อให้การเรียนของตนเองเป็นไปตามหลักสูตรเพื่อให้จบการศึกษาครบตามกำหนด เป็นต้น รวมถึงปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ เป็นปัญหาที่นิสิตทุกชั้นปีต่างก็เจอปัญหาคล้ายๆ กัน เช่น ในเรื่องการลงทะเบียนไม่ได้, เรื่องคะแนน, การรอคิวนานเพื่อขอรับบริการ, ปัญหาการขอเอกสารทางการศึกษา และปัญหาการลงทะเบียนไม่ได้ เนื่องจากหมู่เรียนไม่เพียงพอต่อความต้องการ เป็นต้น จากที่กล่าวมาแล้วแต่เป็นปัญหาที่สำคัญและพบบ่อยทั้งเพศหญิง เพศชาย, ทุกระดับการศึกษา, ทุกคณะ รวมถึงนิสิตที่เกรดเฉลี่ยแตกต่างกัน ทำให้การผลการวิจัยอาจไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 นิสิตที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ และประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่แตกต่างกันซึ่งผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ก็อาจเกิดจากนิสิตที่ไม่รู้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าว ซึ่งนิสิตที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานต่างกัน ก็อาจมีปัญหาที่คล้ายๆ กัน เลยมองปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ เหมือนกัน

สมมติฐานที่ 3 นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ และประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 เพศของนิสิตต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แตกต่างกันซึ่งผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยเพศชายมีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างทางอารมณ์ ความคิดเห็น การใช้ภาษา และเพศหญิงเป็นเพศที่มีการพึ่งพาอาศัย ความเป็นมิตร การใช้ภาษาในการสื่อสารได้ดีกว่าเพศชาย

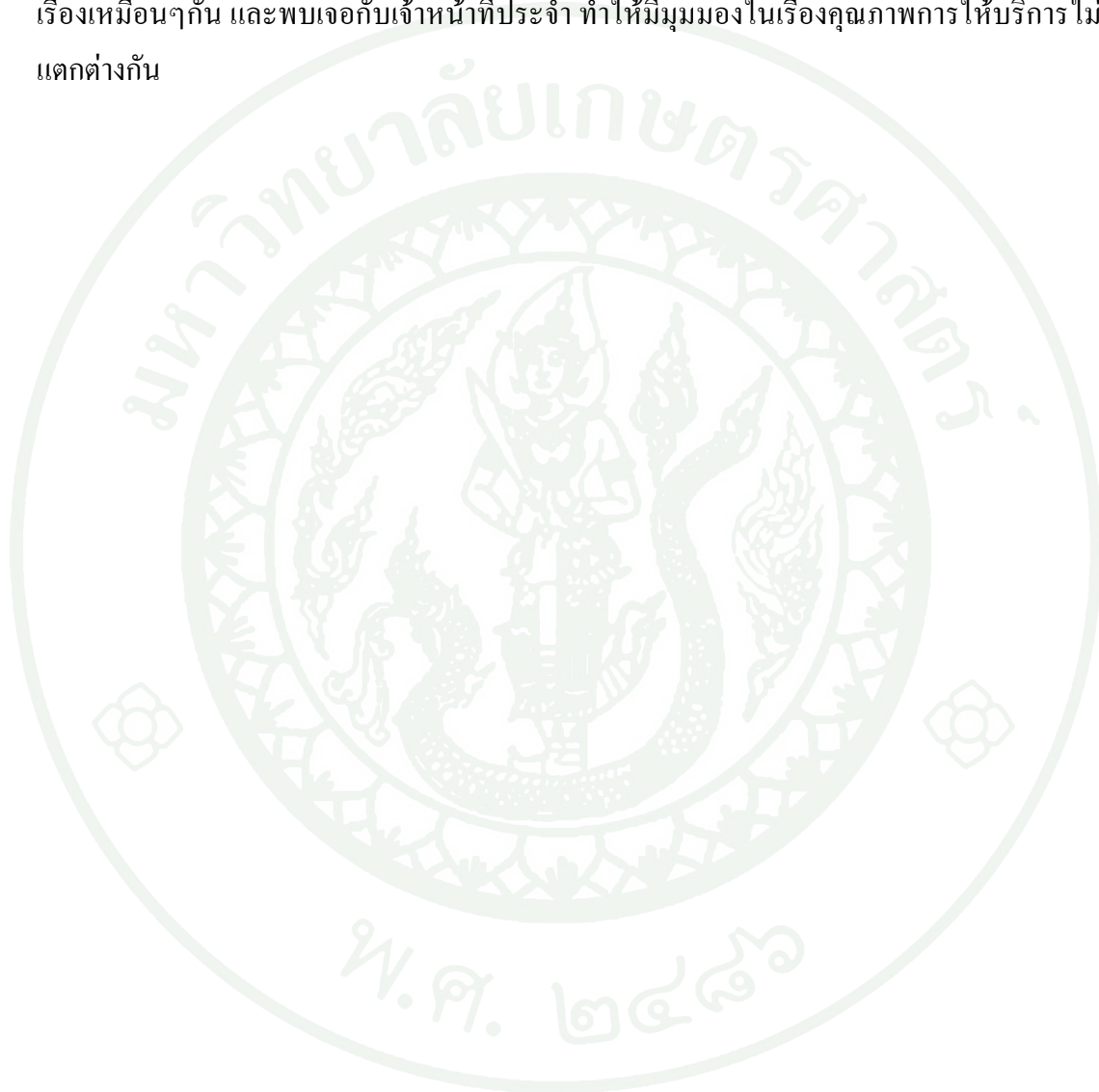
สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ระดับการศึกษาของนิสิตต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่แตกต่างกันซึ่งผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 คณะที่นิสิตสังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่แตกต่างกันซึ่งผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 ระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่แตกต่างกันซึ่งผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง ระดับการศึกษาของนิสิต, คณะที่นิสิตสังกัด และระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่แตกต่างกันซึ่งผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ ความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีต่างๆ ,คณะต่างๆ และระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างๆ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน คือ ความมั่นใจ, ความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความไว้วางใจ, ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ที่ไม่แตกต่างกัน อาจมาจากนิสิตล้วนมาใช้บริการในเรื่องเหมือนๆ กัน และพบเจอกับเจ้าหน้าที่ประจำ ทำให้มีมุมมองในเรื่องคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 นิสิตที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่แตกต่างกันซึ่งผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคุณภาพการให้บริการก็ต้องเกิดจากการให้บริการที่ดีและการรับบริการที่ดีของนิสิต นิสิตล้วนมาใช้บริการในเรื่องเหมือนกัน และพบเจอกับเจ้าหน้าที่ประจำ ทำให้มีมุมมองในเรื่องคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัญหาการและคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของนิสิตที่มีต่อสำนักทะเบียนฯ เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ตามความคิดเห็นของนิสิตปัจจุบัน, บุคลากรของสำนักทะเบียนฯ และเจ้าหน้าที่ทะเบียนคณะมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

การวิจัยเชิงคุณภาพ เจ้าหน้าที่ประจำคณะต่างๆ, เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ ระดับหน้าฝ่าย และระดับผู้ปฏิบัติการ รวมทั้งสิ้น 23 คน และใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการศึกษา

การวิจัยเชิงปริมาณ นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน จำนวนทั้งสิ้น 27,207 คน นำมาคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, 2555) โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 391.59 คน เพื่อความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมดมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับค่าสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test , F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One -Way ANOVA) ผลการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

## ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นิสิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.5 ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 45.3 ศึกษาอยู่ในคณะสายวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 53.0 และมีระดับคะแนนสะสมเฉลี่ย (GPA) 2.51 – 3.00 คิดเป็นร้อยละ 37.5

## ปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### 1. สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ฝ่ายบริหารและธุรการ สำนักทะเบียนฯ

ผลการวิจัย พบว่า ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนฯ และเจ้าหน้าที่ในคณะมีความคิดเห็นต่อปัญหาที่สำคัญและพบบ่อยที่สุดของฝ่ายบริหารและธุรการ สำนักทะเบียนฯ คือ ด้านการเงิน รองลงมา คือ ด้านเอกสาร

#### ส่วนที่ 2 ฝ่ายรับเข้าศึกษา สำนักทะเบียนฯ

ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนฯ และเจ้าหน้าที่ในคณะมีความคิดเห็นต่อปัญหาที่สำคัญและพบบ่อยที่สุดของฝ่ายรับเข้าศึกษา สำนักทะเบียนฯ คือ บัตรนิสิตชำรุดง่าย ไม่มีความคงทน เกิดการลอก ทำให้นิสิตไม่สามารถนำบัตรนิสิตมาแสดงตนได้

#### ส่วนที่ 3 ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ สำนักทะเบียนฯ

ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนฯ และเจ้าหน้าที่ในคณะมีความคิดเห็นต่อปัญหาที่สำคัญและพบบ่อยที่สุดของฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ สำนักทะเบียนฯ คือ การลงทะเบียนเรียนของนิสิต โดยแบ่งปัญหาเป็น 2 ด้าน คือ

การลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นตรงกัน คือ หมู่เรียนที่คณะเปิดให้มีไม่เพียงพอ รองลงมาคือ เว็บไซต์มีปัญหา ทำให้นิสิตไม่สามารถลงทะเบียนเรียนได้ในเวลาที่กำหนด และการลงทะเบียนผ่านคำร้องทั่วไป ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นตรงกัน คือ นิสิตไม่ค่อยสนใจตารางปฏิทินการศึกษา และนิสิตเขียนคำร้องล่าช้าเป็นจำนวนมาก รวมถึงการเขียนคำร้องที่ขอลงไม่เป็นไปตามข้อบังคับฯ

#### ส่วนที่ 4 ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา สำนักทะเบียนฯ

ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนฯและเจ้าหน้าที่ในคณะมีความคิดเห็นต่อปัญหาที่สำคัญและพบบ่อยที่สุดของฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา สำนักทะเบียนฯ คือ กระบวนการส่งใบขอจบของนิสิตที่คาดว่าจะจบการศึกษา รองลงมาคือ การขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาของนิสิต นิสิตไม่รู้ว่าสถานะตนเองในตอนนี้สามารถขอเอกสารอะไรได้บ้าง

#### ส่วนที่ 5 ฝ่ายประมวลผลการศึกษา สำนักทะเบียนฯ

ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาที่สำคัญและพบบ่อยที่สุดของฝ่ายประมวลผลการศึกษา สำนักทะเบียนฯ คือ การแก้ไขคะแนน

#### ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ นอกจาก 5 ด้าน ผู้วิจัยสามารถสรุปปัญหาได้สำคัญ 4 ประเด็น คือ

ประเด็นแรก ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนฯและเจ้าหน้าที่ในคณะมีความคิดเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและกระบวนการยังไม่ชัดเจน และประเด็นที่ 2 การมีจิตใจในการบริการที่ดี (Service Mind) ของผู้ปฏิบัติงาน (วาสนา แสน โภคทรัพย์, 2553) อาจยังไม่ดีพอ รวมถึงยังไม่ค่อยมีเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยงานมากเพียงพอ ประเด็นที่สาม ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนฯและเจ้าหน้าที่ในคณะมีความคิดเห็นเห็นว่า นิสิตที่มีผลการเรียนอ่อน ซึ่งทำให้การลงทะเบียนเรียนไม่เป็นไปตามแผนการเรียน ต้องทำคำร้องมากขึ้น ประเด็นที่สี่ ผู้บริหารและ

เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนฯและเจ้าหน้าที่ในคณะมีความคิดเห็นว่า นิสิตส่วนใหญ่ไม่ทราบกระบวนการขั้นตอนต่างๆ

## 2. สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมของนิสิตมีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.46$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละฝ่าย นิสิตมีความคิดเห็นว่าฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษามีปัญหาในการบริการสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ ส่วนฝ่ายรับเข้าศึกษามีปัญหาการให้บริการต่ำสุด

### ความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของนิสิต อยู่ในระดับปานกลาง 7 – 13 คะแนน ( $\bar{x} = 12.01$ ) หมายความว่า นิสิตมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ อยู่ในระดับปานกลาง

### คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมของนิสิตเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.27$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน นิสิตเห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีระดับต่ำสุด

### การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า นิสิตที่มีเพศ ( $t=1.408, P = .16$ ), ระดับการศึกษา ( $F=1.564, P = .183$ ), นิสิตในคณะต่างกัน ( $t=1.280, P = .201$ ) และระดับคะแนนเฉลี่ยสะสม ( $F =.269, P = .915$ ) ที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 นิสิตที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า นิสิตที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานอยู่ในระดับต่ำ, ระดับปานกลาง และระดับสูง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ไม่แตกต่างกัน ( $F =.193, P = .825$ )

สมมติฐานที่ 3 นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า นิสิตที่มีเพศ ( $t =1.963, P = .05$ ) แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่นิสิตที่มีระดับการศึกษา ( $F =2.043, P = .088$ ), คณะที่นิสิตสังกัด ( $t =.229, P = .819$ ) และระดับคะแนนเฉลี่ยสะสม ( $F =.249, P = .946$ ) ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 นิสิตที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า นิสิตที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานอยู่ในระดับต่ำ, ระดับปานกลาง และระดับสูง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ไม่แตกต่างกัน ( $F =.068, P = .634$ )

## สรุปการทดสอบสมมติฐาน

### ตารางที่ 20 ผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่

(n = 400)

สมมติฐาน	เป็นไปตาม สมมติฐานการ วิจัย	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐานการ วิจัย	p
1. นิสิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนและ ประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน			
1.1 นิสิตที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนและ ประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แตกต่างกัน		✓	.160
1.2 นิสิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียน และประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน		✓	.183
1.3 นิสิตที่มีคณะสังกัดต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียน และประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน		✓	.201
1.4 นิสิตที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสะสม ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของ สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน		✓	.915
2. นิสิตที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงานต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนและ ประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน		✓	.825

หมายเหตุ : \*  $p < .05$

## ตารางที่ 19 (ต่อ)

(n = 400)

สมมติฐาน	เป็นไปตาม สมมติฐานการ วิจัย	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐานการ วิจัย	p
<b>3. นิสิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน</b>			
3.1. นิสิตที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน	✓		.050*
3.2. นิสิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน		✓	.088
3.3. นิสิตที่มีคณะต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน		✓	.819
3.4. นิสิตที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน		✓	.946
<b>4. นิสิตที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน</b>		✓	.634

หมายเหตุ : \*  $p < .05$

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา และข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป ดังนี้

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

#### ด้านปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประเด็นแรก ฝ่ายบริหารและธุรการ ความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของฝ่ายบริหารและธุรการมีระดับมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่นิสิตมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ ดังนั้นผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าสำนักทะเบียนฯ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นิสิต และปรับปรุงระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ สามารถรองรับ นิสิตที่มาติดต่อเป็นจำนวนมากได้

ประเด็นที่สอง ฝ่ายรับเข้าศึกษา ความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของฝ่ายรับเข้าศึกษามีระดับมากที่สุดในเรื่องบัตรประจำตัวนิสิตชำรุดได้ง่ายเนื่องจากวัสดุที่ใช้ไม่คงทน ดังนั้นผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สำนักทะเบียนฯ ควรมีการร่วมประชุมกับธนาคารเจ้าของบัตรเพื่อหาแนวทางปรับปรุงคุณภาพบัตรประจำตัวนิสิต พร้อมทั้งตรวจสอบคุณภาพของวัสดุที่ใช้ในการทำบัตรประจำตัวนิสิต รวมถึงสำนักทะเบียนฯ น่าจะนำบัตรประจำตัวนิสิตมาดำเนินการทำเอง เพื่อให้บัตรประจำตัวนิสิตมีคุณภาพมากกว่านี้

ประเด็นที่สาม ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ ความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ มีระดับมากที่สุดในเรื่องนิสิตลงทะเบียนเรียนไม่ได้ เนื่องจากหมู่เรียนที่คณะเปิดให้มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของนิสิต ดังนั้นผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สำนักทะเบียนฯ ควรมีการชี้แจงปัญหาดังกล่าวให้คณะทราบ พร้อมทั้งประสานงานกับทางคณะเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว พร้อมทั้งสนับสนุนในด้านการจัดห้องเรียนให้มีเพียงพอต่อความต้องการของนิสิตต่อไป

ประเด็นที่สี่ ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา คิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษาที่มีระดับมากที่สุดในเรื่องนิสิตที่กำลังจะจบการศึกษาไม่ทราบกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการส่งใบของจบ ดังนั้นผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สำนักทะเบียนฯ และคณะต้นสังกัดของนิสิต ควรมีการประชาสัมพันธ์และเข้าถึงนิสิตเพิ่มมากขึ้น อาจมีการจัดกิจกรรมให้นิสิตเข้าร่วมเพื่อให้นิสิตเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการส่งใบของจบมากยิ่งขึ้น

ประเด็นสุดท้าย ฝ่ายประมวลผลการศึกษา คิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของฝ่ายประมวลผลการศึกษา มีระดับมากที่สุดในเรื่องนิสิตไม่รู้ขั้นตอนการขอแก้ไขคะแนนคิด I และปล่อยทิ้งไว้จนเกรดเปลี่ยนเป็น F อัตโนมัติ ดังนั้นผู้วิจัยเห็นควรให้สำนักทะเบียนและประมวลผลประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการแก้ไขคะแนนให้นิสิตได้ทราบ รวมถึงเจ้าหน้าที่คณะควรติดตามนิสิตในขณะของตนเอง

จากปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ โดยทั้ง 5 ฝ่าย สามารถสรุปได้ว่านิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีปัจจัยด้านต่างๆ ต่างกัน มองปัญหาการให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นควรมีการนำปัญหาแต่ละด้านมาปรับปรุงเพื่อให้การบริการเกิดประสิทธิภาพ โดยจากข้อสังเกตจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนฯ และเจ้าหน้าที่ในคณะพบว่าปัญหาที่พบจะเกี่ยวข้องจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1.ด้านเอกสารที่เป็นคำร้องและ 2.ด้านระบบในระบบสารสนเทศ สำหรับด้านเอกสารควรมีระบบจัดการที่เป็นระบบมากขึ้น มีการติดตามข้อมูลคำร้องต่างๆผ่านระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้นิสิตสามารถตรวจสอบได้เอง สำหรับด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งมีปัญหาเรื่องข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบันและคลาดเคลื่อน โดยน่าจะมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยนำมาใช้ในหน่วยงาน รวมถึงมีการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักบริการคอมพิวเตอร์เพื่อให้ทราบถึงปัญหาเพื่อแก้ไขต่อไป

### ด้านความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

จากผลการวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่านิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ยังมีความรู้หรือมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนใจประเด็นต่างๆ ดังนี้

ประเด็นแรก สำนักทะเบียนฯ เปิดให้บริการวันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00 -16.00 น. ซึ่งความจริงแล้วสำนักทะเบียนและประมวลผล เปิดให้บริการวันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.00 น.

ประเด็นที่สอง การขอเอกสารทางการศึกษา นิสิตต้องมาติดต่อด้วยตนเอง ไม่สามารถให้ผู้อื่นมายื่นเอกสารแทนได้ ซึ่งความจริงแล้ว สามารถให้ผู้อื่นมายื่นขอเอกสารแทนได้ ถ้ามีหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุ

ประเด็นที่สาม การเปลี่ยนชื่อ – สกุล นิสิตต้องทำคำร้องผ่านคณะเจ้าสังกัดก่อนส่งที่สำนักทะเบียนฯ ซึ่งความจริงแล้ว คำร้องไม่ต้องผ่านคณะเจ้าสังกัด นิสิตสามารถเขียนคำร้องและยื่นคำร้องทั่วไปพร้อมหลักฐานการเปลี่ยนแปลงชื่อ-สกุล ได้ด้วยตนเอง

จากความรู้หรือความเข้าใจที่คาดเคลื่อนดังทั้ง 3 ประเด็น ดังกล่าว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ สำนักทะเบียนฯ ควรประชาสัมพันธ์ให้นิสิตมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น การเดินสายประชาสัมพันธ์เรื่องต่างๆ ผ่านคณะ, ประชาสัมพันธ์ผ่านทางเฟสบุคและเว็บไซต์ทั้งของมหาวิทยาลัยและสำนักทะเบียนและประมวลผล หรือ SMS เพื่อแจ้งข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็น

สำหรับด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานของสำนักทะเบียนฯ นิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานของสำนักทะเบียนฯ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น สำนักทะเบียนฯ ต้องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขั้นตอนกระบวนการให้มากขึ้น ควรมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายทั้งบนเว็บไซต์, facebook, sms เป็นต้น ให้มากขึ้น และนิสิตควรให้ความสนใจในเรื่องนี้มากขึ้นด้วย

#### ด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประเด็นแรก ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ที่มีระดับคุณภาพการบริการที่ต่ำที่สุดในเรื่อง

สำนักทะเบียนฯ มีแนวทางการให้บริการนิตินิติอย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติตามได้ ดังนั้นผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สำนักทะเบียนฯ ควรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติกับนิติที่มาติดต่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ประเด็นที่สอง ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ที่มีระดับคุณภาพการบริการที่ต่ำที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับทะเบียนด้วยความถูกต้อง เหมาะสม ทุกครั้งของการให้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สำนักทะเบียนฯ ควรมีการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนกับเจ้าหน้าที่เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานครบถ้วนตรงกัน

ประเด็นที่สาม การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ที่มีระดับคุณภาพการบริการที่ต่ำที่สุดในเรื่องผู้รับบริการต้องรอนานเมื่อมาติดต่อรับบริการ ดังนั้นผู้วิจัยเห็นมีความคิดเห็นว่า สำนักทะเบียนฯ ควรมีการปรับปรุงระบบการทำงานและนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้การทำงานนั้นรวดเร็วเพื่อรองรับการให้บริการ

ประเด็นที่สี่ ความมั่นใจ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ด้านความมั่นใจ ที่มีระดับคุณภาพการบริการที่ต่ำที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการได้อย่างชัดเจนด้วยนาเสียงที่ไพเราะ สุภาพ ดังนั้นผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สำนักทะเบียนฯ ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่อง Service mind รวมถึงมีการทำแผนผังขั้นตอนต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการอย่างชัดเจนทั้งในบอร์ดประชาสัมพันธ์และสื่อออนไลน์ต่างๆ

ประเด็นสุดท้าย ความเอาใจใส่ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ด้านความเอาใจใส่ ที่มีระดับคุณภาพการบริการที่ต่ำที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ติดตามคำร้องของนิตินิติอย่างเอาใจใส่ ดังนั้นผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สำนักทะเบียนฯ ควรมีระบบเพื่อให้นิตินิติสามารถติดตามคำร้องได้ด้วยตนเอง รวมถึงมีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่อง Service mind เพื่อให้มีคุณภาพการให้บริการมากขึ้น

สำหรับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ สามารถสรุปได้ คือ นิตินิติมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีปัจจัยด้านต่างๆ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ให้มีการมีจิตใจใน

การบริการที่ดี (Service Mind) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดของผู้มาใช้บริการ รวมถึงการนำระบบบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ และสิ่งสำคัญก็คือผู้นำมาพัฒนาหน่วยงานเพื่อให้การให้บริการของสำนักทะเบียนมีประสิทธิภาพต่อไป

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะที่เห็นสมควรว่าน่าที่จะกระทำในการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อความต่อเนื่องของงานวิจัยและประโยชน์ทางวิชาการ มีดังต่อไปนี้

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการเก็บข้อมูลในระดับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพราะนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่ใช้บริการของสำนักทะเบียนฯ มีเป็นจำนวนมากและค่อนข้างที่จะมีปัญหาที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจนำมาเปรียบเทียบกับปัญหาของนิสิตระดับปริญญาตรีได้

2. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาว่าตัวแปรอิสระตัวแปรใดบ้าง ที่มีอิทธิพลในการพยากรณ์เกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจของนิสิตต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ เพราะหากทราบว่าตัวแปรใดมีอิทธิพลในการพยากรณ์ ผู้วิจัยจะสามารถให้ความสำคัญกับตัวแปรนั้นให้มากขึ้น

3. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข่าวสารของสำนักทะเบียนฯ รวมถึงความต้องการของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาสำนักทะเบียนฯ ต่อไป

## เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กุลชน ธนาพงศ์ธร. 2530. **ประโยชน์และบริการ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.

จิตตินันท์ ธนาพงศ์ธร, วีระวัฒน์ ปันนิตามัย และ สุรกุล เจนอบรม. 2542. “เจตนคติและความพึงพอใจในการบริการ”. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริหารหน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: โรงพิมพ์สุโขทัยธรรมราชา.

จำเนียร ช่วงโชติ. 2523. **จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จารุวรรณ กรองสุวรรณ. 2541. **การศึกษารูปแบบการให้บริการและการรับบริการที่นักศึกษาพึงประสงค์**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรมศาสนา.

จินตนา บุญบงการ. 2545. **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ**. กรุงเทพมหานคร: ฟอรัมพริ้นติ้ง.

จุฑารัตน์ เพ็ญเขตต์วิทย์. 2547. **การพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่คัดสรร**. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เฉลา การค้า. 2540. **ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่องานบริการของการไฟฟ้านครหลวง: ศึกษากรณีการไฟฟ้านครหลวง เขตคลองเตย**. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

คุษฎี ประเสริฐธิติพงษ์. 2543. **ระบบสารสนเทศด้านนักศึกษาสำหรับสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ครุณี คงสุวรรณ. 2542. **ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ  
สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดิน ปรัชญาพุกภัย. 2527. **ภาวะผู้นำและการมีส่วนร่วม.พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร.**  
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธกฤษ เรือนคำ. 2546. **ระบบสารสนเทศงานทะเบียนสถาบันราชภัฏเชียงใหม่.** การค้นคว้าอิสระ  
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทกา คล้ายบ้านใหม่. 2547. **ทัศนะของผู้โดยสารต่อคุณภาพการบริการของสายการบิน.**  
ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปานจิต บูรณสมภพ. 2548. **ความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อการให้บริการ  
ของสำนักทะเบียนและประมวลผล.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัลลภ รัฐนัตรานนท์. 2555. **วิธีและเทคนิคในการวิจัยทางรัฐศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์  
ทองกมล.
- วาสนา แสนโกคทรัพย์. 2553. “ความพึงพอใจของนิสิตต่อบริการของหน่วยทะเบียนและ  
ประเมินผล คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”. **วารสารข่าว  
ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**, 1, 34-52.
- สิรินดา วรรณนะวิภาต. 2541. **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย  
ศรีปทุม.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการบริหารสังคม,  
มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุภาภรณ์ จันทร์พัฒนา. 2546. **ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการที่มีต่อระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2553. **ข้อมูลนิสิต (Online).**

[www.regis.ku.ac.th/newweb/manager.html](http://www.regis.ku.ac.th/newweb/manager.html), 15 กันยายน 2556.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

ศุภกนิษฐ์ พลไพรินทร์. 2540. **เทคนิคการประมวลผล.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แพร่พิทยา.

อารี พันธุ์ณี, สุพีร์ ลิ้มไทย และคณะ. 2541. **พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.

อุบลรัตน์ เจาจิตต์. 2542. **ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยศรีปทุม.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์กร, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

Fitzsimmons, J. A. and M. J. Fitzsimmons. 1994. **Service management for competitive advantage.** New York : McGraw-Hill.

Yamane , T. 1973. **Statistics : An introduction analysis** (2nd ed.). New York: Harper & Row Publisher.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

### แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ /เบอร์โทรศัพท์ภายใน

.....

2. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่งเป็น

.....

3. สถานที่ทำงานในปัจจุบัน

.....

ส่วนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับนิสิตของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ฝ่ายบริหารและธุรการ สำนักทะเบียนฯ

1.1 มีปัญหาอะไรที่สำคัญ/พบบ่อยที่สุดของฝ่ายบริหารและธุรการ (งานสารบรรณ , งานการเงิน)ที่เกี่ยวข้องกับนิสิต

.....

.....

1.2 มีปัญหาอะไรเกี่ยวกับการจ่ายเงินการลงทะเบียนและการขอคืนเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาต่างๆ ของนิสิต

.....

.....

2. ฝ่ายรับเข้า สำนักทะเบียนฯ

2.1 มีปัญหาอะไรเกี่ยวกับการเข้าใจระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับนิสิตอย่างไร

.....

.....

2.2 อะไรที่เป็นปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการทำบัตรของนิสิต เช่น บัตรนิสิตหาย ชำรุด อย่างไร

.....

.....

### 3. ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ สำนักทะเบียนฯ

3.1 มีปัญหาอะไรที่สำคัญ/พบบ่อยที่สุดของฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ

.....

.....

3.2 มีปัญหาอะไรที่เกี่ยวกับตารางเรียนและตารางสอบของนิสิต อย่างไร

.....

.....

3.3 อะไรที่เป็นปัญหาในการลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ รวมถึงการลงทะเบียนเรียนเพิ่มและถอนรายวิชาล่าช้า ผ่านคำร้องทั่วไป อย่างไร

.....

.....

### 4. ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา สำนักทะเบียนฯ

4.1 มีปัญหาอะไรที่สำคัญ/พบบ่อยที่สุดของฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา (เจ้าหน้าที่ทะเบียนคณะ)

.....

.....

4.2 มีปัญหาอะไรที่เกี่ยวกับการประสานงานระหว่างคณะด้านข้อมูลนิสิตหรือหลักฐานต่างๆ ของนิสิตกับสำนักทะเบียนและประมวลผล อย่างไร

.....

.....

4.3 ในการให้บริการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษาประเภทต่างๆ นั้น มีปัญหาอะไรบ้างกับนิสิตต้นสังกัดของคณะท่าน (เช่น ต้องนำเอกสารนั้นส่งคณะและไม่สามารถออกเอกสารให้ได้ เป็นต้น)

.....

.....

4.4 นิสิตปี 4 ที่กำลังจะจบการศึกษา มีปัญหาอะไรบ้างเกี่ยวกับขั้นตอนการส่งใบขอจบ รวมถึงระหว่างดำเนินการเพื่อขออนุมัติปริญญาบัตร

.....

.....

## 5. ฝ่ายประมวลผลการศึกษา สำนักทะเบียนฯ

5.1 อะไรคือปัญหาสำคัญ/พบบ่อยที่สุดของฝ่ายประมวลผลการศึกษา (คะแนน/เปลี่ยนแปลงข้อมูลนิสิต)

.....

.....

5.2 มีปัญหาอะไรเกี่ยวกับการแก้ไขเกรดของนิสิต อย่างไร

.....

.....

## 6. ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. มีปัญหาอะไรบ้าง ที่ส่งผลต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล

.....

.....

2. ในการให้บริการนิสิตในขณะของท่านยังพบปัญหาและอุปสรรคอะไรต่อการให้บริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการ

.....

.....

3. นิสิตกลุ่มไหนที่มีปัญหาในการดำเนินงานของคณะ และปัญหาของนิสิตที่พบบ่อยๆ

.....

.....

4. ในภาพรวมนิสิตมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ อย่างไร และควรจะมีเรื่องไหนเพิ่มเติมและนิสิตควรจะรู้เพิ่มเติม

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในครั้งนี้

แบบสอบถามชุดที่.....

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “ความคิดเห็นของนิสิตและบุคลากรต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนและ  
ประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”

## คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ จัดขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตและบุคลากรต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชา รัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในการนี้ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามชุดนี้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการวิจัย โดยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความคิดเห็นของท่านและขอขอบพระคุณในความร่วมมือนมา ณ ที่นี้ แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1      แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2      แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ส่วนที่ 3      แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ฝ่าย คือ
1. ฝ่ายบริหารและธุรการ
  2. ฝ่ายรับเข้า
  3. ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ
  4. ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา
  5. ฝ่ายประมวลผลการศึกษา
- ส่วนที่ 4      คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ทั้ง 5 ด้าน คือ
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
  2. ความไว้วางใจ
  3. การตอบสนองต่อลูกค้า
  4. ความมั่นใจ
  5. ความเอาใจใส่
- ส่วนที่ 5      ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยหวังอย่างยิ่ง จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

#### 1.เพศ

ชาย  หญิง

#### 2.ระดับการศึกษาปริญญาตรี

ชั้นปีที่ 1  ชั้นปีที่ 2  ชั้นปีที่ 3  
 ชั้นปีที่ 4  มากกว่าระดับชั้นปีที่ 4

#### 4.ปัจจุบันท่านกำลังศึกษาอยู่ในคณะ

คณะเกษตร  คณะบริหารธุรกิจ  คณะประมง  
 คณะมนุษยศาสตร์  คณะวนศาสตร์  คณะวิทยาศาสตร์  
 คณะวิศวกรรมศาสตร์  คณะศึกษาศาสตร์  คณะเศรษฐศาสตร์  
 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์  คณะสังคมศาสตร์  คณะสัตวแพทยศาสตร์  
 คณะอุตสาหกรรมเกษตร  คณะเทคนิคการสัตวแพทย์  คณะสิ่งแวดล้อม

#### 5.แต้มเฉลี่ยสะสมของท่าน (GPA)

ต่ำกว่า 2.00  2.00 – 2.50  2.51 – 3.00  
 3.01 – 3.24  3.25 – 3.49  3.50 ขึ้นไป

### ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านได้พิจารณาข้อความแต่ละข้อที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่ ตามความจริง

ข้อ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
1	สำนักทะเบียนและประมวลผล เปิดให้บริการวันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00-16.30 น.		
2	เอกสารทางการศึกษาต่างๆ จะถูกระงับการออกให้แก่ นิสิตที่ค้างชำระหนี้สินทุกประเภท		
3	การขอเอกสารทางการศึกษา นิสิตต้องมาติดต่อด้วยตนเอง ไม่สามารถให้ผู้อื่นมายื่นเอกสารแทนได้		

ข้อ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
4	นิสิตที่เทียบโอนรายวิชา ต้องทำคำร้องผ่านความเห็นชอบจากคณบดีเจ้าสังกัด พร้อมชำระเงิน 100 บาท		
5	การถอนรายวิชาหลังจาก 30 วันนับตั้งแต่วันเปิดภาคการศึกษาปกติจะถูกบันทึกอักษร W		
6	คำร้อง Add/Drop ค่าซ้ำ นิสิตต้องเสียค่าปรับวิชาละ 20 บาท		
7	คำร้องทั่วไปทุกประเภท ต้องชำระค่าธรรมเนียม		
8	การลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษาปกติ นิสิตต้องลงทะเบียนไม่ต่ำกว่า 9 หน่วยกิต		
9	การลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษาปกติ นิสิตต้องลงทะเบียนไม่เกิน 22 หน่วยกิต		
10	การลงทะเบียนเรียนในการศึกษาภาคฤดูร้อน นิสิตต้องลงทะเบียนไม่เกิน 7 หน่วยกิต		
11	นิสิตที่ต้องการผ่อนผันค่าธรรมเนียมการศึกษา ต้องทำคำร้องทั่วไปและยื่นที่ สำนักทะเบียนฯ และสามารถผ่อนผันได้ไม่เกิน 1 ภาคการศึกษา		
12	นิสิตที่ลงทะเบียนเกินหน่วยกิตที่กำหนดทั้งนิสิตภาคปกติและพิเศษ ต้องชำระเงิน 1,000 บาท		
13	นิสิตที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 1.75 ยกเว้นนิสิตใหม่ที่เข้าศึกษาเป็นภาคการศึกษาแรกจะ ถูกตัดชื่อออกทันที		
14	นิสิตที่ได้ 5A สามารถขอคืนเงินได้เมื่อมีการลงทะเบียนในภาคการศึกษาถัดไป		
15	นิสิตที่ได้ 5A แต่ในรายวิชาที่ได้ A เคยติด F มาก่อน ไม่สามารถขอคืนเงินได้		
16	การเปลี่ยนชื่อ - สกุล นิสิตต้องทำคำร้องผ่านคณะเจ้าสังกัดก่อนอนุมัติก่อนส่งที่สำนักทะเบียนฯ		
17	นิสิตที่ไม่มีบัตรนิสิตในช่วงสอบ สามารถทำใบแทนบัตรนิสิตได้ที่สำนักทะเบียนฯ พร้อมชำระค่าธรรมเนียม 20 บาท		
18	นิสิตที่ไม่มีสิทธิในการลงทะเบียนเรียนแต่ได้ลงทะเบียนเรียนและชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาไปแล้ว จะไม่มีสิทธิขอค่าธรรมเนียมการศึกษานั้นๆ คืน		
19	นิสิตจะขอย้ายคณะได้ต่อเมื่อได้เรียนตามหลักสูตรในคณะเดิมมาแล้วไม่ต่ำกว่าสองภาคการศึกษาปกติ		
20	นิสิตติด w เกิน 10 ตัวไม่มีสิทธิได้รับเกียรตินิยม		

**ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านได้พิจารณาข้อความแต่ละข้อที่เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง □ ที่ตรงตามความจริง

หมายเหตุ ระดับ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ฝ่ายบริหารและธุรการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นิสิตมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ					
2. นิสิตฟังคำอธิบายจากเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจและกลับมาสื่อสารกับทางคณะคันสังกัดไม่ได้					
3. การส่งคำร้องจากคณะมาสำนักทะเบียนฯ มีการสูญหาย					
4. การขอคืนค่าธรรมเนียมต่างๆ มีความล่าช้าและไม่มีการกำหนดเวลาที่แน่นอน					
5. การยื่นคำร้องที่ต้องชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ มีความล่าช้า					
<b>ฝ่ายรับเข้า</b>					
6. การทำบัตรนิสิตของนิสิต ยังมีความล่าช้า					
7. บัตรนิสิตชำรุดได้ง่าย เนื่องจากวัสดุที่ใช้ไม่คงทน					
8. ฐานข้อมูลเดิม มีรูปนิสิตไม่ครบทุกคน ทำให้กรณีที่เด็กขอทำบัตรใหม่ต้องขอรูปนิสิตเพิ่ม ทำให้เกิดความล่าช้า					
<b>ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ</b>					
9. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานของสำนักทะเบียนฯ ยังไม่ชัดเจน					

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
10. คำร้องที่นิสิตยื่นมาไม่ได้ดำเนินการในระยะเวลาที่กำหนดไว้					
11. เจ้าหน้าที่ดำเนินการคำร้องผิดพลาดไม่ตรงกับความต้อการที่นิสิตยื่นคำร้องไป					
12. นิสิตที่ไม่ลงทะเบียนเรียนตามหลักสูตร จะมีปัญหาในการทำคำร้องต่างๆ เพื่อที่จะสามารถลงทะเบียนได้					
13. นิสิตลงทะเบียนไม่ได้ เนื่องจากหมู่เรียนที่คณะเปิดให้มีไม่เพียงพอกับความต้องการของนิสิต					
14. การลงทะเบียนผ่านมือถือละไม่กดยืนยันให้สมบูรณ์ ทำให้มีปัญหาในการลงทะเบียนที่ไม่สมบูรณ์					
15. การกรอกข้อมูลผิดพลาดของนิสิต เช่น รหัสวิชา หมู่เรียน ทำให้ในระบบสารสนเทศของนิสิตยังไม่มี การเปลี่ยนแปลง					
<b>ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา</b>					
16. นิสิตที่กำลังจะจบการศึกษาไม่ทราบกระบวนการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการส่งใบขอจบ					
17. การรับและการออกเอกสารทางการศึกษา เช่น Transcript , ใบรับรองฐานะการศึกษา เป็นต้น มีปัญหาล่าช้าและไม่ได้รับตามเวลาที่กำหนด					
18. นิสิตไม่ทราบว่าตนเองสามารถขอเอกสารแบบใด ได้บ้าง เช่น นิสิตที่ยังไม่จบการศึกษาไม่สามารถขอ ใบอนุมัติปริญญาได้ เป็นต้น ทำให้การออกเอกสาร ผิดพลาดและนิสิตต้องเสียเวลาขอเอกสารใหม่					
<b>ฝ่ายประมวลผลการศึกษา</b>					
19. การขอแก้ไขคะแนน เช่น จาก I เป็นเกรด ไม่ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ทำให้คะแนนออกช้า					
20. นิสิตไม่รู้ขั้นตอนการขอแก้ไขคะแนนติด I และ ปลดอ์ทิ้งไว้จนเกรดเปลี่ยนเป็น F อัตโนมัติ					

#### ส่วนที่ 4 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านได้พิจารณาข้อความแต่ละข้อที่เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง □ ที่ตรงตามความจริง

หมายเหตุ ระดับ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ความเป็นรูปธรรมของการบริการ</b>					
1. แบบคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย					
2. สำนักทะเบียนฯ มีแนวทางการให้บริการนิตยอย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติตามได้					
3. สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด น่ามาใช้บริการ					
<b>ความถี่ไว้วางใจได้</b>					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลและบันทึกข้อมูลได้ถูกต้อง รวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับทะเบียนด้วยความถูกต้องเหมาะสม ทุกครั้งของการให้บริการ					
6. เอกสารคำร้องของนิตย ไม่มีการสูญหาย					
<b>การตอบสนองต่อผู้รับบริการ</b>					
7. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นที่จะแนะนำและบันทึกข้อมูลต่างๆ ตามที่นิตยได้ยื่นคำร้องมา					
8. เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะอำนวยความสะดวกในด้านกรตอบคำถามต่างๆ เช่น คำร้องเพิ่ม-ถอนรายวิชา เป็นต้น					
9. ผู้รับบริการไม่ต้องรอนานเมื่อมาติดต่อรับบริการ					
<b>ความมั่นใจ</b>					
10. เจ้าหน้าที่มีความในการใช้โปรแกรมเว็บเพจที่ใช้ในการลงทะเบียนเป็นอย่างดี					

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
11. ทุกครั้งที่ถามเกี่ยวกับระเบียบต่างๆ เจ้าหน้าที่จะมีความรู้ ความเข้าใจ และแม่นยำในระเบียบและกฎเกณฑ์ เป็นอย่างดี					
12. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการได้อย่างชัดเจนด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ สุภาพ					
<b>ความเอาใจใส่</b>					
13. เจ้าหน้าที่ติดตามคำร้องของนิสิตที่อย่างเอาใจใส่					
14. เจ้าหน้าที่ยินดีให้การตรวจสอบต่างๆ ให้กับนิสิตอย่างเต็มใจ					
15. เจ้าหน้าที่เข้าใจปัญหา และยินดีช่วยเหลืออย่างเต็มใจ					

### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนการประชาสัมพันธ์หรือเปิดอบรมเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ในเรื่องใดเพิ่มเติม

.....  
 .....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ใน 4 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร และธุรการ, ฝ่ายรับเข้า, ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ, ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา และ ฝ่ายประมวลผลการศึกษา

.....  
 .....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....  
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในครั้งนี้





**ตารางผนวกที่ 1** ค่าความเชื่อมั่นของความรู้ความเข้าใจของนิสิตเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการแยกเป็นรายข้อ

การหาค่าความเชื่อมั่น ใช้สูตร  $KR_{20}$  (Kuder Richardson Formula 20)

$$\text{สูตร } r_{KR-20} = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum pq}{S^2} \right)$$

เมื่อ	$r_{KR-20}$	คือ	ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
	$n$	คือ	จำนวนข้อของแบบทดสอบ
	$p$	คือ	สัดส่วนของผู้ทำถูกในแต่ละข้อ ( $p = \frac{\text{จำนวนคนที่ทำถูกในข้อนั้น}}{\text{จำนวนคนทั้งหมด}}$ )
	$q$	คือ	สัดส่วนของผู้ทำผิดในแต่ละครั้ง ( $q=1-p$ )
	$S^2$	คือ	ค่าความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

การหาค่าความแปรปรวน คำนวณได้จากสูตร (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2536 : 63)

$$S^2 = \frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}$$

เมื่อ	$S^2$	คือ	ค่าความแปรปรวนของคะแนน
	$\sum x$	คือ	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	$\sum x^2$	คือ	ผลรวมของคะแนนยกกำลังสอง
	$N$	คือ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

**ผลการคำนวณ**

ดังนั้น ได้ค่า  $KR_{20}$  คือ  $r_{KR-20} = \frac{20}{19} \left( 1 - \frac{3.22}{8.46} \right) = 0.651$

ตารางผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียน  
และประมวลผล แยกเป็นรายชื่อ

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
v1 เจ้าหน้าที่ที่มีไม่เพียงพอ	66.40	94.317	.521	.880
v2 นิติพิงเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจ	66.33	95.747	.539	.880
v3 คำร้องสูญหาย	66.80	94.648	.517	.880
v4 ขอคืนเงินล่าช้า	66.03	95.068	.525	.880
v5 ยื่นคำร้องล่าช้า	66.27	91.306	.661	.875
v6 ทำบัตรนิติคดีมีความล่าช้า	66.47	101.016	.228	.888
v7 บัตรนิติคดีชำระได้ง่าย	65.77	96.737	.373	.885
v8 ฐานข้อมูลไม่ครบ	66.37	94.171	.486	.881
v9 การประชาสัมพันธ์ กระบวนการไม่ชัดเจน	66.47	91.361	.697	.874
v10 คำร้องไม่ได้ในระยะเวลาที่ กำหนด	66.50	92.052	.693	.874
v11 เจ้าหน้าที่ดำเนินการคำร้อง ผิดพลาด	66.57	91.840	.515	.881
v12 นิติพิงลงทะเบียนตาม หลักสูตร	66.37	94.033	.560	.879
v13 หมู่เรียนไม่เพียงพอ	65.60	96.524	.385	.885
v14 การลงทะเบียนผ่านมือถือไม่ กดยืนยัน	66.27	96.409	.566	.879
v15 นิติกรออกข้อมูลผิดพลาด	66.53	100.740	.235	.888
v16 นิติพิงไม่ทราบการขอใบส่งจบ	66.00	95.034	.597	.878
v17 การรับและการออกเอกสาร ล่าช้า	66.37	93.482	.592	.878
v18 นิติพิงไม่ทราบว่าขอเอกสาร อะไรได้บ้าง	66.30	93.390	.596	.878
v19 ขอแก้ไข ล่าช้า	66.37	98.654	.484	.882
v20 นิติพิงไม่รู้ขั้นตอนการแก้ไขจน ปล่อยให้เป็น F	66.43	101.220	.196	.889

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability Coefficients) ของชุดคำถามการระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล แยกเป็นรายข้อ โดยมีจำนวนตัวอย่างรวม 30 ตัวอย่าง จำนวนข้อคำถามรวม 20 ข้อและมีค่าความเชื่อมั่นรวม (Alpha) เท่ากับ .886

**ตารางผนวกที่ 3** ค่าความเชื่อมั่นของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แยกเป็นรายข้อ

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
v1 แบบความร้องมีความชัดเจน	43.34	76.520	.326	.939
v2 แนวทางให้บริการชัดเจน	43.41	73.680	.633	.932
v3 สถานที่บริการสะอาด	43.14	77.052	.334	.938
v4 บันทึกข้อมูลรวดเร็ว	43.31	74.579	.576	.933
v5 เจ้าหน้าที่ตอบคำถามถูกต้อง	43.62	68.887	.745	.929
v6 เอกสารไม่สูญหาย	43.17	76.291	.403	.937
v7 เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นแนะนำ	43.79	68.241	.813	.926
v8 เจ้าหน้าที่เต็มใจอำนวยความสะดวก	43.83	66.219	.866	.925
v9 ไม่ต้องรอนาน	43.69	69.650	.765	.928
v10 เจ้าหน้าที่ใช้โปรแกรมเป็นอย่างดี	43.52	73.616	.534	.934
v11 เจ้าหน้าที่มีความรู้	43.55	68.970	.712	.930
v12 เจ้าหน้าที่อธิบายด้วยน้ำเสียงไพเราะ	43.93	65.138	.873	.924
v13 เจ้าหน้าที่ติดตามคำร้องอย่างใส่ใจ	43.72	69.993	.761	.928
v14 เจ้าหน้าที่ยินดีให้การตรวจสอบ	43.79	68.599	.830	.926
v15 เจ้าหน้าที่เข้าใจปัญหา	43.83	67.862	.826	.926

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability Coefficients) ของชุดคำถามการความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แยกเป็นรายข้อ โดยมีจำนวนตัวอย่างรวม 30 ตัวอย่าง จำนวนข้อคำถามรวม 15 ข้อและมีค่าความเชื่อมั่นรวม (Alpha) เท่ากับ .935

## ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวพรรณสมน คำสวน
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2532
สถานที่เกิด	จังหวัดอุดรธานี
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา) เกียรตินิยมอันดับสอง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ นักวิชาการศึกษา
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	สำนักทะเบียนและประมวลผล
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์