

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