

คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี



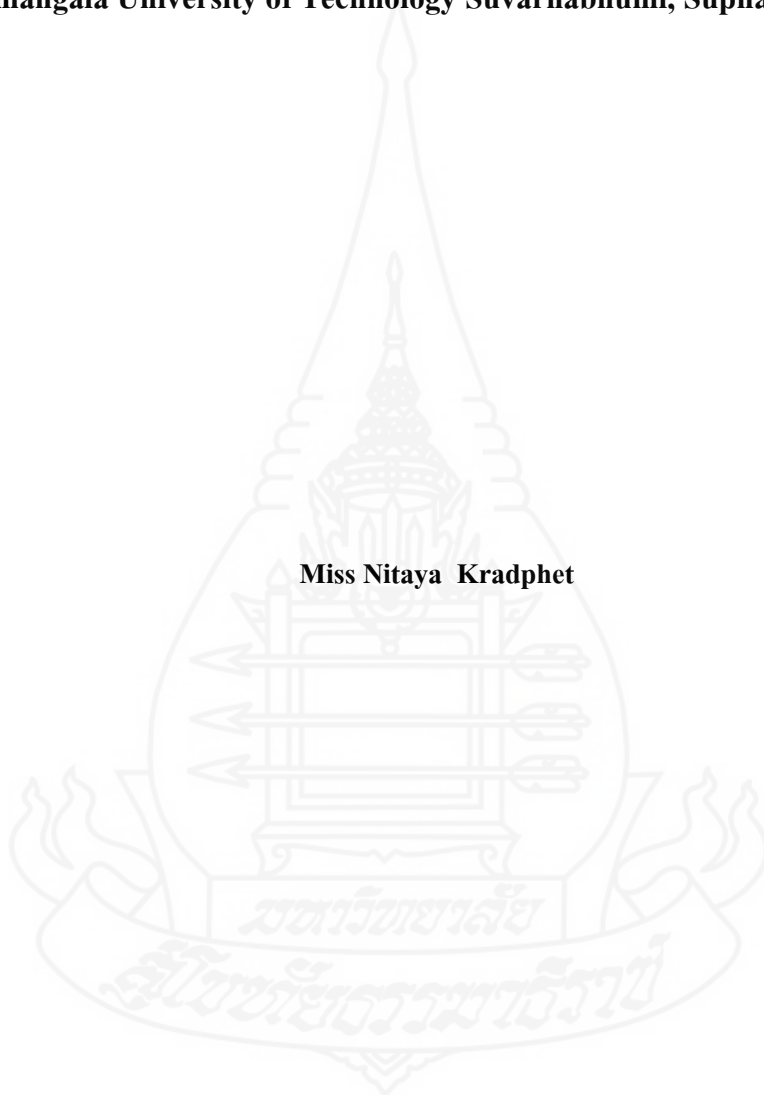
นางสาวนิตยา กรัดเพชร

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2556

**Quality of Student Services of
Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Suphanburi Center**

Miss Nitaya Kradphet



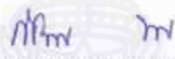
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

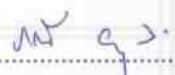
2013


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี
ชื่อและนามสกุล	นางสาวนิตยา กรัดเพชร
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. รานี อิศัยกุล)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา ค้นคว้าอิสระ คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี

ผู้ศึกษา นางสาวนิตยา กรัดเพชร รหัสนักศึกษา 2553001625

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ ปีการศึกษา 2556

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี (3) ศึกษาปัญหาอุปสรรคและเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี

ประชากร ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 2,845 คน โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 369 คน ได้จากการคำนวณตามวิธีของทาร์โย ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้เป็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต และคำถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ เชพเพ

ผลการศึกษาค้นคว้าอิสระพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับคุณภาพด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม ด้านความต้องการและด้านความปลอดภัยตามลำดับ (2) นักศึกษาที่มีข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษาในภาพรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (3) ปัญหาสำคัญที่พบได้แก่ การขาดความแม่นยำในการประมวลและระบบเครือข่ายล่มบ่อย แนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง พบว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ควรเพิ่มระดับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษาให้มีระดับที่มากขึ้น

คำสำคัญ คุณภาพ ระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Independent Study title : Quality of Student Services of Rajamangala University of
Technology Suvarnabhumi, Suphanburi Center

Author : Miss Nitaya Kradphet; **ID:** 2553001625;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisors: Dr. Kingporn Thongbai, Associate Professor; **Academic year:** 2013

Abstract

This independent study aimed (1) to study the quality services of student registration system, (2) to compare the quality services of student registration by student personal factors and user behavior (3) and to study the problems and suggestions for Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Suphanburi Center.

The population consisted of 2,845 students of Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Suphanburi Center. The sampling size was 369 students specified according to Yamane's at confidence level of 95% with proportional sampling and the Likert scale. Questionnaires with open-ended questions were conducted to collect data. The statistics used for data analysis were percentage, mean standard deviation, t- test, one-way ANOVA and Scheffe.

The independent study revealed that (1) the quality services of student registration system were in the high level, in order of accuracy and completeness, convenience, suitability, demand and safety, (2) respondents to comparison of different personal behaviors and opinions on the quality services of student registration system as a whole showed no difference at the 0.05 level of significance so hypothesis was rejected and (3) the development for the quality services of student registration system should be more increased.

Keywords : Quality, Student registration system, Rajamangala University of Technology
Suvarnabhumi, Suphanburi center

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำการศึกษา ค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรีทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ซึ่งคำตอบของท่านเป็นประโยชน์สำหรับผู้วิจัยในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระขอขอบพระคุณ นายบุญส่ง กรัดเพชร และนางวรรณกรัดเพชร บิดาและมารดาซึ่งเป็นผู้ให้กำลังใจในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ตลอดมา คุณค่าอันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ขอมอบแด่ผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน

นิตยา กรัดเพชร

พฤษภาคม 2557

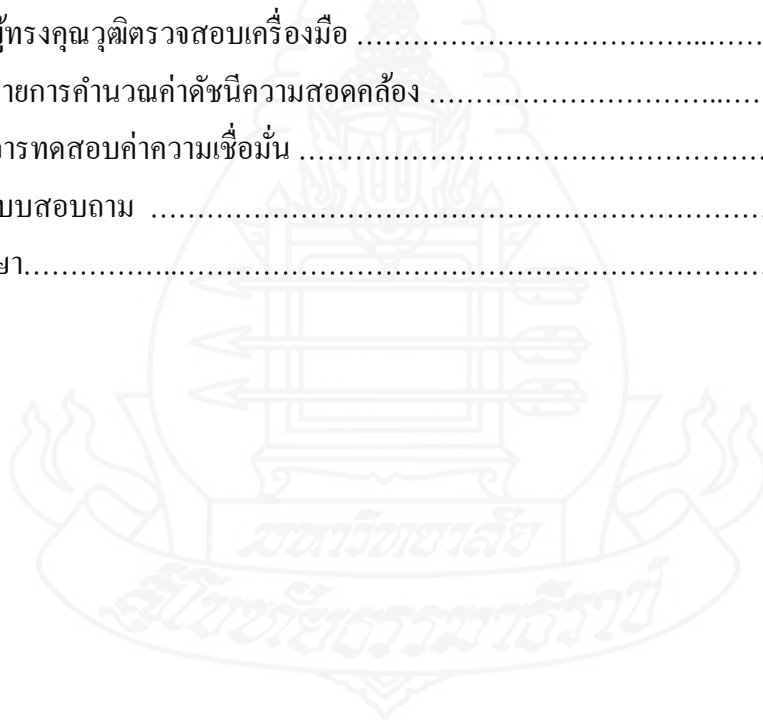


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	3
ขอบเขตของศึกษา	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
ความหมายของคุณภาพการให้บริการ	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	7
ความรู้เกี่ยวกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	13
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	38
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา	46
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	51
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เนื้อหาสาระข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	62
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	63
สรุปการศึกษา.....	63
อภิปรายผล	68
ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	76
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	77
ข รายการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง	79
ค การทดสอบค่าความเชื่อมั่น	82
ง แบบสอบถาม	85
ประวัติผู้ศึกษา.....	90



สารบัญตาราง

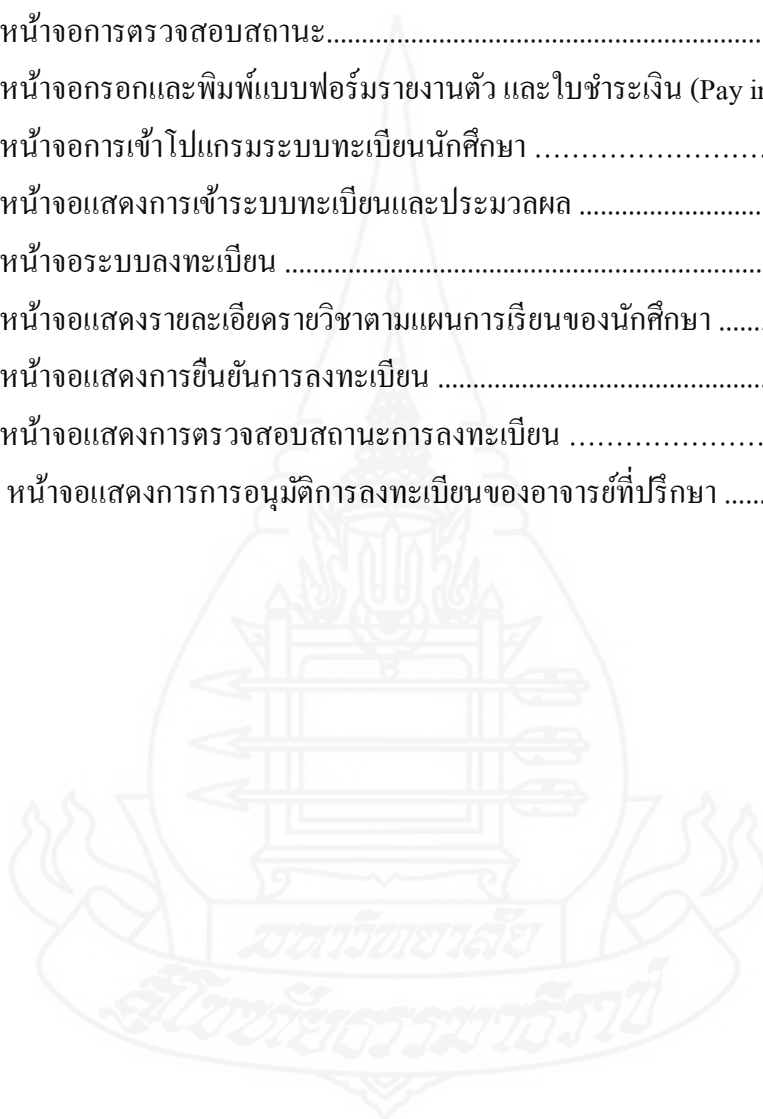
	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
ตารางที่ 4.1 จำนวนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ คณะ ชั้นปี	43
ตารางที่ 4.2 จำนวนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ในการใช้งาน จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้งานบ่อย ความถี่ในการใช้งาน/ ภาคการศึกษาเมนูที่ใช้งานมากที่สุด.....	44
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลของระดับคุณภาพการให้ บริการระบบทะเบียนนักศึกษา.....	46
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลของระดับคุณภาพการให้ บริการระบบทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามด้านความถูกต้องครบถ้วน.....	47
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลของระดับคุณภาพการให้ บริการระบบทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามด้านความสะดวกรวดเร็ว.....	48
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลของระดับคุณภาพการให้ บริการระบบทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามด้านความเหมาะสม.....	48
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลของระดับคุณภาพการให้ บริการระบบทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามด้านความต้องการ.....	49
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลของระดับคุณภาพการให้ บริการระบบทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามด้านความปลอดภัย.....	50
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลของระดับคุณภาพการให้ บริการระบบทะเบียนนักศึกษา.....	51
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐานของการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามเพศ.....	52
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบ นักศึกษา จำแนกตามอายุ.....	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบ นักศึกษา ด้านความต้องการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	53
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบ นักศึกษา ด้านความปลอดภัย จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	54
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบ นักศึกษา จำแนกตามคณะ.....	54
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบ นักศึกษา จำแนกตามชั้นปี.....	55
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบ นักศึกษา ด้านความต้องการ จำแนกตามชั้นปีเป็นรายคู่.....	56
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบ นักศึกษา จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	57
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบ นักศึกษา ด้านความถูกต้องครบถ้วน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน เป็นรายคู่.....	58
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบ นักศึกษา ด้านความปลอดภัย จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานเป็นรายคู่....	58
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบ นักศึกษา จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้งานบ่อย.....	59
ตารางที่ 4.21 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบ นักศึกษา จำแนกตามความถี่ในการทำงาน/ภาคการศึกษา.....	60
ตารางที่ 4.22 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบ นักศึกษา จำแนกตามเมนูที่ใช้งานมากที่สุด.....	61
ตารางที่ 4.23 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ที่ควรมี การดำเนินการปรับปรุงหรือแก้ไข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพใน การให้บริการแก่นักศึกษา.....	62

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษาค้นคว้าอิสระ	3
ภาพที่ 2.1 หน้าจอการตรวจสอบประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือกเข้าศึกษา.....	18
ภาพที่ 2.2 หน้าจอการตรวจสอบสถานะ.....	19
ภาพที่ 2.3 หน้าจอกรอกและพิมพ์แบบฟอร์มรายงานตัว และ ใบชำระเงิน (Pay in)	21
ภาพที่ 2.4 หน้าจอการเข้าไปแกรมระบบทะเบียนนักศึกษา	23
ภาพที่ 2.5 หน้าจอแสดงการเข้าระบบทะเบียนและประมวลผล	24
ภาพที่ 2.6 หน้าจอระบบลงทะเบียน	24
ภาพที่ 2.7 หน้าจอแสดงรายละเอียดรายวิชาตามแผนการเรียนของนักศึกษา	25
ภาพที่ 2.8 หน้าจอแสดงการยืนยันการลงทะเบียน	25
ภาพที่ 2.9 หน้าจอแสดงการตรวจสอบสถานะการลงทะเบียน	26
ภาพที่ 2.10 หน้าจอแสดงการการอนุมัติการลงทะเบียนของอาจารย์ที่ปรึกษา	26



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนอกจากจะเป็นยุคโลกาภิวัตน์แล้วยังเป็นยุคแห่งสารสนเทศไร้พรมแดนด้วย และเป็นยุคที่เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเริ่มก้าวเข้ามามีบทบาทสำคัญทั้งในภาคธุรกิจและในภาคการศึกษา ดังจะเห็นได้จากการที่ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ประกาศนโยบายที่จะให้ทุกห้องเรียนสามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้และนักเรียนทุกคนต้องได้รับการศึกษาด้านเทคโนโลยีนี้ ในประเทศไทยเองถึงแม้จะไม่มีมีการประกาศแผนนโยบายด้านนี้ชัดเจน อินเทอร์เน็ตก็เริ่มก้าวเข้ามาสู่สถาบันการศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับอุดมศึกษา ดังจะเห็นได้จากการที่มหาวิทยาลัยต่างๆ ได้ลงทุนติดตั้งระบบเครือข่าย network ภายในและต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตเพื่อให้อาจารย์และนิสิตนักศึกษาได้ใช้อินเทอร์เน็ตกัน ซึ่งการนำอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในระบบการศึกษาก็คือการนำสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาคือการนำสื่อการเรียนการสอนมาใช้ประโยชน์เพื่อการเรียน เพราะมองว่าอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ช่วยให้ผู้รับสารเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมากมายและสะดวกรวดเร็ว ช่วยให้มีการเรียนรู้แบบ self center มากขึ้น ประโยชน์ที่ชัดเจนที่สุดของอินเทอร์เน็ตต่อการศึกษาคือการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การค้นหาข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ เป็นไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น (วิโรจน์ อรุณมานะกุล : ออนไลน์)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีการเปิดการเรียนการสอน 5 คณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะศิลปศาสตร์ คณะครุศาสตร์และอุตสาหกรรม และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ได้มีระบบการให้บริการนักศึกษา คือระบบทะเบียนนักศึกษาซึ่งเป็นระบบออนไลน์ที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในด้านการให้บริการกับนักศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปัจจุบันหลักเกณฑ์และระเบียบต่างๆ ขั้นตอนการทำงานในระบบมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาบางครั้งระบบไม่สามารถรองรับการปฏิบัติงานในปัจจุบันอาจเกิดปัญหาและผลกระทบขึ้น จึงต้องมีการจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพื่อช่วยกันแลกเปลี่ยนความรู้และพัฒนาระบบทะเบียนนักศึกษาและประมวลผลให้มีความทันสมัยและตอบสนองความต้องการให้ดีที่สุด (รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปี การศึกษา 2556 : 51) เนื่องจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีการ

เปิดรับนักศึกษาใหม่อย่างต่อเนื่องทุกปีทำให้มีนักศึกษาจำนวนเพิ่มขึ้น จึงได้จัดทำระบบทะเบียนนักศึกษาขึ้นเพื่อให้นักศึกษาใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยนักศึกษสามารถใช้บริการระบบทะเบียนนักศึกษาประกอบด้วยเมนูดังต่อไปนี้

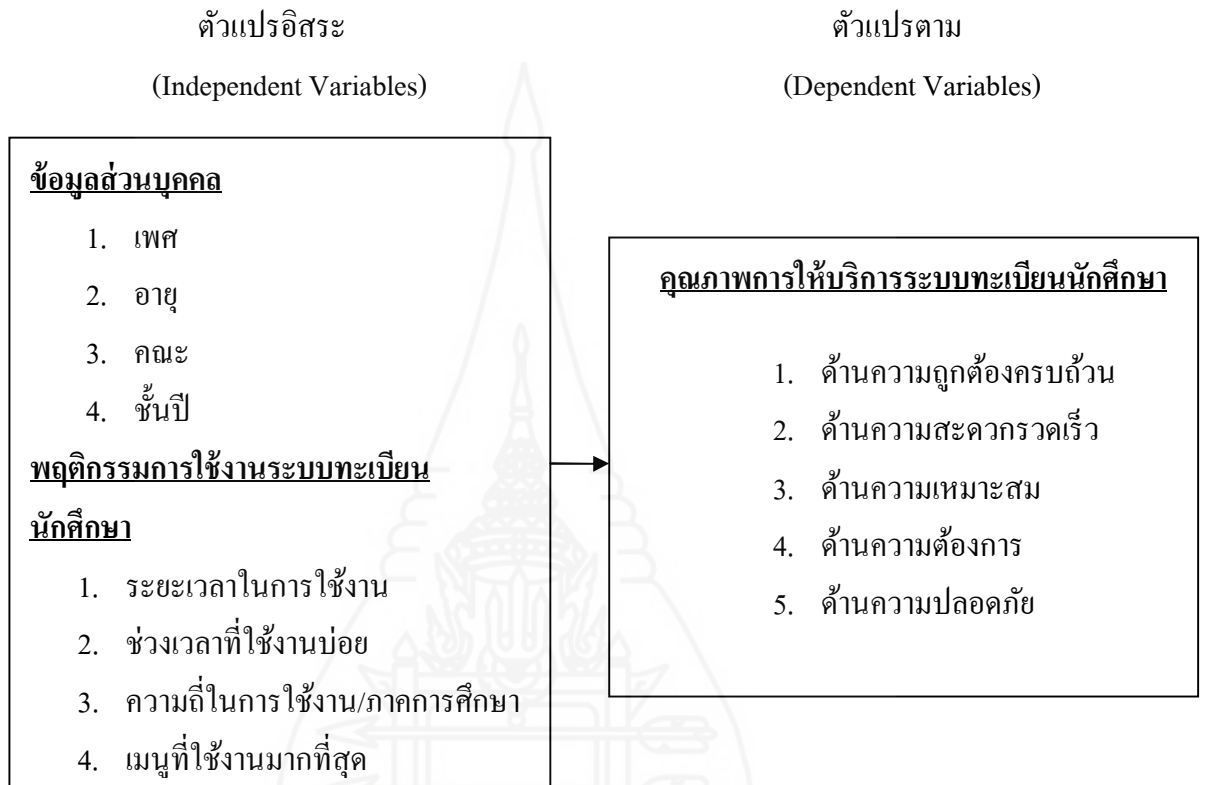
1. หน้าหลัก ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลที่อยู่
 2. ระบบลงทะเบียน ได้แก่ รายการค่าธรรมเนียม ลงทะเบียนเรียน สถานะการลงทะเบียน
 3. ระบบทะเบียน ได้แก่ แผนการศึกษา ตารางเรียน ตารางสอบ แก้ไขข้อมูลส่วนตัว
 4. ระบบประเมินผล ได้แก่ ประเมินการสอน ผลคะแนนตามรายวิชา สถานะเงินกู้ยืม ข้อมูลรายวิชาที่เทียบโอน ตรวจสอบเรียนครบตามหลักสูตร ทดลองคำนวณเกรด
 5. ระบบบริการ ได้แก่ กระดานข่าวสาร ส่งข้อความ Inbox Sentbox ข่าวประกาศ
- ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี เพื่อให้ทราบระดับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษาและเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบทะเบียนนักศึกษาต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา
- 2.3 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

3. กรอบแนวคิดของการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียน นักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีกรอบแนวคิดการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษาค้นคว้าอิสระ

4. สมมติฐานการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ต้องการทดสอบสมมติฐานดังนี้

4.1 ระดับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก

4.2 นักศึกษาที่มีข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ที่แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 5 คณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะศิลปศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 2,845 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ข้อมูล ณ 18 ธันวาคม 2556)

กลุ่มตัวอย่าง

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้พิจารณาเลือกขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม จำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดหาค่าสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ประกอบด้วย

คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	จำนวน	73	คน
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน	174	คน
คณะศิลปศาสตร์	จำนวน	25	คน
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	จำนวน	77	คน
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	จำนวน	20	คน

5.2 ขอบเขตด้านตัวแปรการศึกษา

ตัวแปรอิสระ เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ คณะ ชั้นปี พฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ ระยะเวลาในการใช้งาน ช่วงเวลาที่ใช้งานบ่อย ความถี่ในการใช้งาน/ภาคการศึกษา เมนุที่ใช้งานมากที่สุด

ตัวแปรตาม เป็นข้อมูลคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ ด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม ด้านความต้องการ และด้านความปลอดภัย

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ได้วางแผนการดำเนินงานตามลำดับขั้นตอนไว้ดังนี้ การทบทวนวรรณกรรม ออกแบบสอบถาม แจกแบบสอบถาม และเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผล แก้ไขปรับปรุง และจัดพิมพ์ฉบับร่าง เพื่อเสนอผลงาน ระหว่างเดือน ธันวาคม 2556 – พฤษภาคม 2557

5.4 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ประกอบด้วย 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) พฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา 3) คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ ด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม ด้านความต้องการ และด้านความปลอดภัย

6. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้มีความเข้าใจได้ตรงกัน ถึงเนื้อหาในการศึกษาคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระ จึงขอใช้นิยามศัพท์ที่ใช้การศึกษาค้นคว้า ดังนี้

6.1 คุณภาพการให้บริการ คือ ระดับของการบริการที่ผู้ให้บริการได้ส่งมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้บริการ

6.2 ระบบทะเบียนนักศึกษา คือ ระบบเกี่ยวกับทะเบียนนักศึกษาที่เปิดให้บริการแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี

6.3 นักศึกษา คือ นักศึกษาที่ใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี

6.4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี คือ มหาวิทยาลัยชั้นนำด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อชุมชน สังคม และนานาชาติ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี

7.2 ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ซึ่งได้นำเสนอประเด็นการศึกษาดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. ความรู้เกี่ยวกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนและระบบทะเบียนนักศึกษา
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ครอสบี้ (Crosby, 1988:15 อ้างถึงในชัชวาล ทัดศิวิซ์ : 2554) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

คอร์ตเลอร์ (Philip Kotler, 2000:428 อ้างถึงในทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์ : 2552) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคุมไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

ลิวอิสและบลูม (Lewis, and Bloom, 1983 อ้างถึงในชัชวาล ทัดศิวิซ์ : 2554) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546:18 อ้างอิงในอุไร ดวงระหว้า 2554:8) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมของกระบวนการที่ส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของ

ธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้บริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ธงชัย สันติวงษ์ (2539:75 อ้างถึงในประไพ กลมเกลี้ยง 2551:17) ได้กล่าวถึงการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การจัดการอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการสามารถดำเนินการได้หลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542:6 อ้างถึงในกลุ่มบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2551:24) ได้ให้นิยามของการบริการไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

จากความหมายที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่ผู้ให้บริการได้ส่งมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้บริการ

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547. หน้า 15-17 อ้างถึงในชวัลนุช อุทยาน:ออนไลน์) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการสามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ลักษณะได้ดังนี้

1. บริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เราไม่สามารถมองเห็น จับต้องหรือรู้สึกถึงการบริการใดๆ ก่อนการซื้อและรับบริการได้ แต่สามารถรับรู้ได้ว่า บริการนั้นดีหรือไม่ ก็ต่อเมื่อได้เข้ารับบริการนั้นๆ แล้ว ในขณะที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็น จับต้องหรือพิจารณาคุณสมบัติของสินค้าได้ก่อนการซื้อ เนื่องจากสินค้าจะมีตัวตนและคุณสมบัติที่ชัดเจน ซึ่งช่วยให้ผู้บริโภครับทราบข้อมูลจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้ จึงทำให้ผู้ตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้นและง่ายต่อการตัดสินใจซื้อบริการ

2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการและการรับบริการต้องเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและการบริโภคออกจากกันได้ ดังนั้น จึงเป็นข้อจำกัดในด้านผู้ให้บริการที่เป็นบุคคล และข้อจำกัดด้านเวลา ซึ่งสามารถให้บริการได้เพียงครั้งละ 1 ราย พนักงานผู้ให้บริการ 1 คน จึงไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าหลายๆ รายในเวลาเดียวกันได้ ในขณะที่สินค้าแยกกระบวนการผลิต การจัดจำหน่าย การซื้อ และการบริโภคออกจากกันได้ อย่างชัดเจน

3. การบริการไม่มีความแน่นอน (Variability) ในขณะที่การผลิตสินค้าอาศัยปัจจัยสำคัญ คือ วัตถุดิบ เครื่องจักร และกระบวนการผลิต ที่สามารถเตรียมพร้อม ตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพของสินค้าได้ง่ายกว่า แต่ปัจจัยการให้บริการ ไม่ได้มีเพียงวัตถุดิบ เครื่องจักรหรือกระบวนการบริการ ที่เหมือนกันเพียงเท่านั้น แต่อยู่ที่ส่วนบริการ และเกิดขึ้นเฉพาะสถานการณ์เดียวกันคือ เมื่อให้บริการและรับบริการ ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับบุคคล ผู้อ่านอาจเคยพบสถานการณ์เหมือนกันได้ หรือการเลือกตัดผมกับช่างผมคนเดียวกัน ก็อาจตัดผมได้ไม่เหมือนกัน ในแต่ละครั้งเป็นต้น จากสถานการณ์ตัวอย่างดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งส่วนใหญ่ต้องอาศัยความพร้อมของพนักงาน หากพนักงานเกิดความไม่พร้อม ไม่ว่าจะทางด้านจิตใจหรือร่างกาย อาจส่งผลถึงคุณภาพของการบริการไปด้วย รวมถึงความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจของผู้รับบริการด้วย ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้และประเมินคุณภาพของบริการเช่นกัน เมื่อเกิดความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ ก็อาจส่งผลต่อการประเมินคุณภาพที่ลำเอียง (Bias) ด้วยเช่นกัน

4. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneous) การผลิตสินค้าสามารถจัดทำมาตรฐานได้ชัดเจนทั้งรูปแบบ คุณภาพ และปริมาณ ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์ในการผลิต ควบคุม และสามารถตรวจสอบได้ เนื่องจากสามารถกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการผลิตได้ชัดเจนมากกว่า ในขณะที่การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการ กลับเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้กระบวนการบริการเกิดความสะดวกและคู่มือตัวตน แต่ปัจจัยหลักที่ช่วยในการให้บริการคือ “คน” และคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับทักษะ ความสามารถ และอรรถยาศัยของผู้ให้บริการแต่ละคน สิ่งนี้เองที่ทำให้ผู้ให้บริการที่มีฝีมือประสบความสำเร็จได้เฉพาะบุคคล ซึ่งส่งผลทำให้การแข่งขันด้านบริการทำได้ยากกว่า เนื่องจากขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือ อีกทั้งการพยายามพัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้เท่าเทียม และขยายศักยภาพในการให้บริการ เนื่องจากการสร้างมาตรฐานโดยอาศัยการจัดการคนให้มีมาตรฐานเดียวกันเป็นเรื่องยาก

5. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) เนื่องจากบริการผลิตได้เพียงครั้งละหนึ่งหน่วย และจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการซื้อและรับบริการในขณะเดียวกัน แต่ปัญหาของธุรกิจบริการคงจะไม่เกิดขึ้น หากความต้องการซื้อและความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน จึงทำให้เกิดการบริการไม่เพียงพอ และสูญเสียโอกาสกับลูกค้ารายอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ และเกิดความสูญเปล่าแก่พนักงานที่ต้องอยู่ว่างๆ ในขณะที่ลูกค้าน้อย ในขณะที่ธุรกิจผู้ผลิตสินค้าสามารถทำการคาดคะเนล่วงหน้าและทำการผลิตเก็บไว้เพื่อรองรับปริมาณความต้องการซื้อที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ แต่การบริการไม่สามารถทำได้

แบร์รี่ (Barry 1986:79-81 อ้างถึงในธนารช เจริญจิตต์ 2548:24-25) กล่าวว่า คุณภาพการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบ คุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย

- 1.1 ความสม่ำเสมอ
- 1.2 ความพึงพอใจ
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย
 - 4.2 ผู้ใช้บริการเสียเวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์
9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้

ซับซ้อนเกินไป

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

Penchansky and Thomas (อ้างถึงใน อุไร ดวงระหว่า 2554:10) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก (Accessibility) โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของการเดินทาง
3. ความสะดวกและอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้บริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ประสิทธิ์ พรรณพิศุทธิ์ (2540 : 75-78 อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุ่นจินา 2554:22) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่ และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้า และมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็ว และเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอน ลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะ คือ

1) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจ

2) การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการต่างๆ

พูลพร แสงบางปลา (2539:28-29 อ้างถึงในธนารธร เจริญจิตต์ 2548:21) กล่าวว่า คุณภาพเป็นไปตามความต้องการหรือความพึงพอใจของลูกค้าที่ให้ความสำคัญระดับแรกกับความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักและการดำเนินการต้องมีหลักการดี การบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีเทคนิคที่ทันสมัย และได้มาตรฐานเชิงวิชาชีพ

ศรัทธา วุฒิพงษ์ (2542: 21 อ้างถึงในธนนาทร เจริญจิตต์ 2548:22) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึงความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ใช้หรือผู้บริโภค โภคหรือสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม โดยประกอบด้วย

1. ความรวดเร็วถูกต้อง
2. ความเชื่อถือ
3. ความต่อเนื่องของบริการที่ให้
4. ความพึงพอใจของบริการที่ให้
5. ความปลอดภัยและทันสมัย
6. ความยุติธรรมและความเท่าเทียมของบริการที่ให้
7. รูปแบบการบริการที่ดี
8. ราคาบริการที่เหมาะสม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 : 441 อ้างถึงในทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์ 2552) กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด
2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ
4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบผู้รับบริการรวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบ และพอใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ
5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังของผู้รับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะผู้รับบริการทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น
6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการด้วยในหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่นและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน

นอกจากนี้ ยังได้สรุปปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการไว้ 5 ประการคือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสามารถที่จะดำเนินการให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ

2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างทันทั่วถึง

3. ความมั่นใจได้ (Assurance) เป็นการแสดงถึงความรู้ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่น ในบริการที่ได้รับ

4. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่ และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

5. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่และบุคคล

สมิต สัจฉกร (2542 : 14-15 อ้างถึงในตรีเพ็ชร อำเมือง : 9-10) ความสำคัญของการบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ

2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ในการวัดระดับคุณภาพในการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระ ได้ทำการรวบรวมเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยจะดำเนินการวัดระดับคุณภาพในการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามด้านต่างๆ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความถูกต้องครบถ้วน
2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว
3. ด้านความเหมาะสม
4. ด้านความต้องการ
5. ด้านความปลอดภัย

3. ความรู้เกี่ยวกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนและระบบทะเบียนนักศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เป็นหนึ่งในแก้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลซึ่งได้รับการสถาปนาเป็นมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 มีฐานะเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีพื้นที่จัดการศึกษา 4 แห่ง คือ สำนักงานอธิการบดี ศูนย์หัตถา ตั้งอยู่ที่ ตำบลหัตถา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ศูนย์วาสุกรี ตั้งอยู่ที่ตำบลท่าวาสุกรี อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ศูนย์นนทบุรี ตั้งอยู่ที่ตำบลสวนใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี และศูนย์สุพรรณบุรี ตั้งอยู่ที่ตำบลย่านยาว อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี เป็นสถาบันการศึกษาสาขาวิชาชีพ ได้เริ่มดำเนินการก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2536 จากแนวความคิดของ ฯพณฯ บรรหาร ศิลปอาชา นายกรัฐมนตรีคนที่ 21 ของประเทศ และ ฯพณฯ ประภัตร โพธสุธน ซึ่งเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดสุพรรณบุรีในขณะนั้น ได้ร้องขอให้กระทรวงศึกษาธิการจัดตั้ง สถาบันการศึกษาระดับสูง ด้วยพิจารณาเห็นว่าสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นสถาบันการศึกษาที่มีความหลากหลายในการจัดการเรียน การสอนสาขาวิชาชีพ ทั้งในระดับต่ำกว่าปริญญา และปริญญาตรี ทั้งนี้เพื่อเป็นการรองรับการขยายตัวทางด้านอุตสาหกรรมในภูมิภาคตะวันตกของประเทศไทย ซึ่งจังหวัดสุพรรณบุรีมีเส้นทางในการคมนาคมที่สะดวกและติดต่อกับจังหวัดที่มีความเจริญด้านอุตสาหกรรม เช่น กาญจนบุรี นครปฐม ราชบุรี อ่างทอง สิงห์บุรี พระนครศรีอยุธยา ชัยนาท เป็นต้น และเพื่อเป็นการกระจายโอกาสทางการศึกษาออกสู่ชนบท ได้ประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์ เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2539 โดย ฯพณฯ บรรหาร ศิลปอาชา นายกรัฐมนตรีคนที่ 21 ของประเทศไทย มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคล ศูนย์เขตสุพรรณบุรี มีพื้นที่แบ่งเป็น 2 เขต คือ เขตที่ 1 มีพื้นที่ ประมาณ 103 ไร่ ตั้งอยู่เลขที่ 450 หมู่ 6 ถนนสุพรรณบุรี-ชัยนาท ตำบลย่านยาว อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นพื้นที่จัดการเรียนการสอนในคณะวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิชาไฟฟ้า คณะวิชาโยธา และเขตที่ 2 มีพื้นที่ 401 ไร่ อยู่ห่างจากพื้นที่ เขตที่ 1 ประมาณ 2 กม. เป็นพื้นที่จัดการเรียนการสอนในคณะวิชาไฟฟ้าและคณะวิชาเครื่องกล เริ่มเปิดรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2542 เป็นต้นมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการศึกษาส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติ ทำการสอน ทำการวิจัย ผลิตครูวิชาชีพ ให้บริการทางวิชาการ ในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยให้ผู้สำเร็จอาชีวศึกษามีโอกาสในการศึกษาต่อด้านวิชาชีพเฉพาะทางระดับปริญญาเป็นหลัก มหาวิทยาลัยมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่ได้มาตรฐาน และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของบัณฑิตให้เป็นคนดี มีความรู้ รักสุ้งาน โดยเฉพาะการมุ่งพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่ในด้าน Soft Skills เพื่อเป็นการเสริมสร้างจุดแข็งให้แก่บัณฑิต ให้เป็นนักปฏิบัติที่มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์เพียงพอที่จะทำงานได้ทันทีเมื่อสำเร็จการศึกษา

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายใน เช่น สำนัก สถาบัน กอง คณะ วิทยาลัยการจัดการ นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า และหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์/มาตรการ เพื่อการพัฒนาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาและงานวิชาการ เป้าประสงค์

1. พัฒนาระบบการจัดการข้อมูล เพื่อการจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามที่หลักสูตรกำหนด

2. พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อรองรับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

3. พัฒนาคณาจารย์ให้มีศักยภาพในด้านวิชาการและงานทะเบียน

กลยุทธ์/มาตรการ

1. พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลหลักสูตร เพื่อการเทียบโอนรายวิชา

2. ประสานความร่วมมือกับคณะในการจัดทำแผนการเรียนตลอดหลักสูตร และตารางเรียนตลอดปีการศึกษา

3. พัฒนาระบบการจัดการข้อมูลงานหลักสูตร งานทะเบียน กองคลัง กองพัฒนา
นักศึกษา และสำนักวิทยบริการ

4. ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาทุกระดับ ทุกชั้นปี

5. การปรับปรุงฐานข้อมูล การลงทะเบียนเรียนรายวิชาบังคับก่อน และรายวิชาต่อเนื่อง

6. สร้างเครือข่ายกับสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษา เพื่อเชื่อมโยงหลักสูตรระดับ
ปริญญาตรีของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยกับหลักสูตรระดับอาชีวศึกษา

7. พัฒนาอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ประจำหลักสูตร

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการบริหารหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
เป้าประสงค์

1. สร้าง/พัฒนาระบบกลไกการประสานความร่วมมือกับ คณะ และวิทยาลัย เพื่อการ
บริหารหลักสูตร ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและเกณฑ์สาขาวิชาของแต่ละหลักสูตร

2. สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในและต่างประเทศ เพื่อมี
ส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและหลักสูตรที่หลากหลาย

3. ส่งเสริมการปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตรให้มีมาตรฐานอย่างเป็นระบบ

กลยุทธ์/มาตรการ

1. สร้างระบบกลไก การบริหารหลักสูตร

2. กำหนดทิศทางการพัฒนาหลักสูตร เพื่อตอบสนองประชาคมอาเซียน (ด้านภาษา
โลจิสติกส์ วิศวกรรมการขนส่ง ธุรกิจระหว่างประเทศ)

3. สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับ องค์กรภายนอก เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการจัด
การศึกษา

4. จัดทำ คู่มือ แบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ
ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

5. สนับสนุนการจัดการศึกษาและหลักสูตรที่หลากหลาย

6. ประสานงานและอำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการปรับปรุงและพัฒนา
หลักสูตร

7. เสนอแผนงาน เพื่อของบประมาณสำหรับการสร้างหลักสูตรใหม่ และหรือการ
ปรับปรุงหลักสูตร

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการพัฒนางานการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
เป้าประสงค์

1. การดำเนินการโดยเน้นผู้รับบริการเป็นหลัก

2. ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารงานวิชาการและการบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

3. การเพิ่มประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กลยุทธ์/มาตรการ

1. จัดทำแหล่งข้อมูลเพื่อเผยแพร่ข่าวสารและให้ความรู้กับผู้รับบริการ

2. มีระบบการรับฟังความคิดเห็นและระบบแจ้งกลับให้ผู้รับบริการทราบความ

คืบหน้าในการให้บริการ

3. บุคลากรที่ให้บริการต้องเข้ารับการอบรมเทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

4. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับการให้บริการการจัดการศึกษา

5. เชื่อมโยงฐานข้อมูลงานบริการ การศึกษาผ่านระบบเครือข่าย

6. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยไม่ขัดต่อระเบียบ ข้อบังคับ

7. พัฒนานวัตกรรมด้าน Hardware Software และ Dataware

8. พัฒนาระบบการให้บริการ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

9. ปรับปรุง แก้ไข กฎ ระเบียบ ที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการนักศึกษาและหน่วยงานที่

เกี่ยวข้อง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการ

เป้าประสงค์

1. สร้างระบบธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่เน้น ประสิทธิภาพ ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความคุ้มค่าให้เกิดขึ้นในองค์กร

2. พัฒนาศักยภาพขององค์กรเพื่อเป็นแหล่งสนับสนุนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบริการข้อมูล ทางการศึกษา

3. จัดระบบการบริหารด้านการเงินและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการประกันคุณภาพ

กลยุทธ์/มาตรการ

1. การบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานมากกว่าวิธีการ

2. ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมที่มีศักยภาพในการ

แข่งขัน

3. จัดโครงสร้างองค์กร มอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถ

4. จัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานพร้อมประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทราบ

5. จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ เพื่อเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน
6. พัฒนาระบบการจัดตารางสอน ออนไลน์
7. จัดตั้งระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการ
8. แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบการเบิก-จ่าย ให้เป็นไปตามระเบียบของทาง

ราชการ

9. แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ
10. กำหนดแผนงานด้านบริหารความเสี่ยง

วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มุ่งส่งเสริมวิชาการ สร้างมาตรฐานการศึกษา พัฒนาระบบบริการ เพื่อมุ่งหวังความประทับใจ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ปณิธาน

ประสานภารกิจ กัลยาณมิตรทุกระดับ ก้าวไปกับเทคโนโลยี การันตีคุณภาพ

พันธกิจ

1. ส่งเสริมสนับสนุนการบริการทางการศึกษาและการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย ระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา
2. ส่งเสริมการสร้างหลักสูตรใหม่ และหรือการพัฒนาหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน
3. พัฒนาระบบงานบริการด้วยเทคโนโลยีเพื่อให้บริการเพื่อมุ่งหวังความประทับใจ
4. จัดระบบบริหารจัดการ การบริหารด้านงบประมาณและการเงินที่มีความคล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้

แผนยุทธศาสตร์

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาและงานวิชาการ
2. ส่งเสริมการบริหารหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
3. ส่งเสริมการพัฒนางานการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาระบบบริหารจัดการ

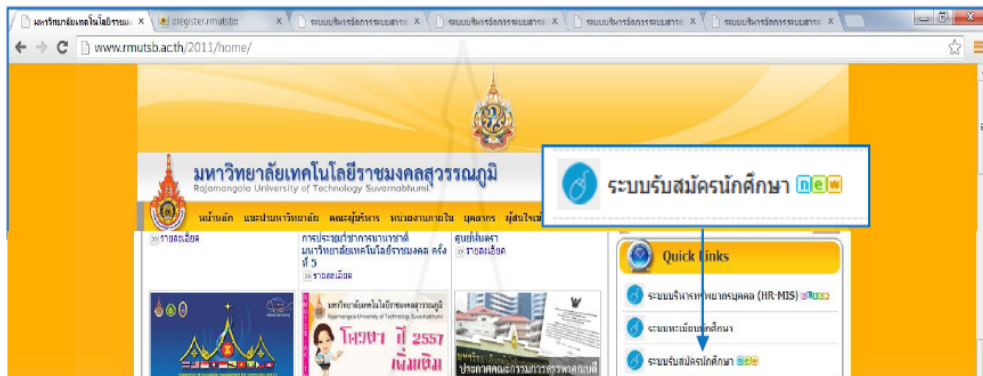
ขั้นตอนการรายงานตัวและขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา

รายละเอียดขั้นตอนการรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา

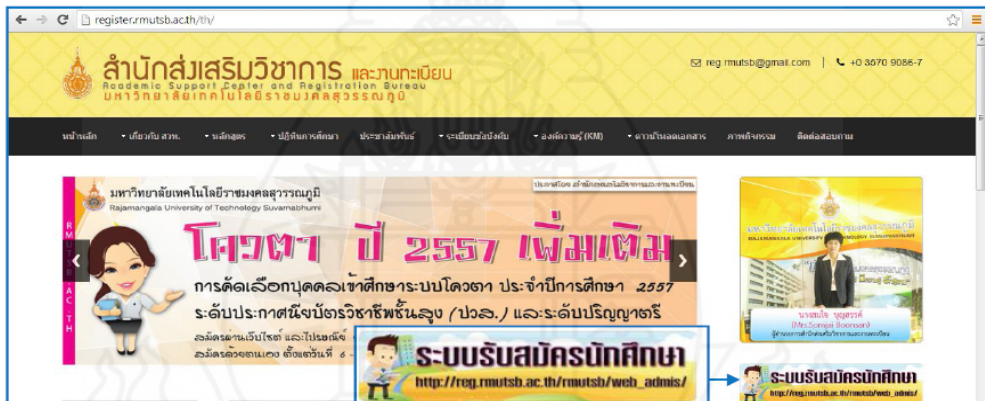
1. ตรวจสอบประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือกเข้าศึกษา

1.1 ตรวจสอบประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือกเข้าศึกษา ที่เว็บไซต์มหาวิทยาลัย

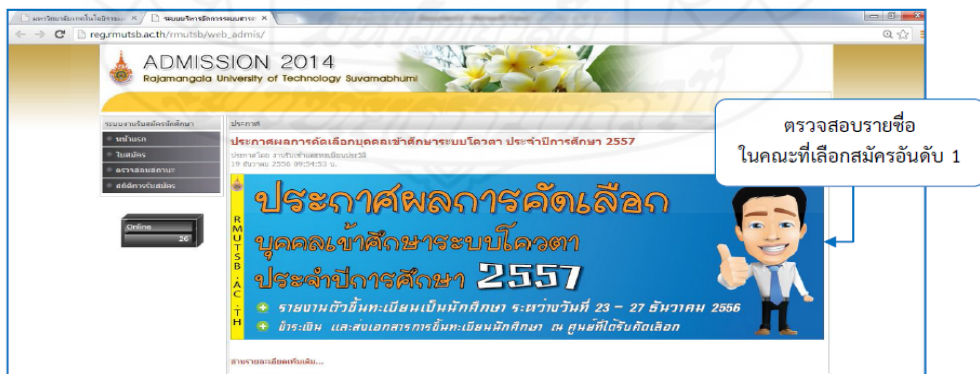
www.rmutsb.ac.th และเลือก “ระบบรับสมัครนักศึกษา”



หรือ เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน www.register.rmutsb.ac.th และเลือก “ระบบรับสมัครนักศึกษา”



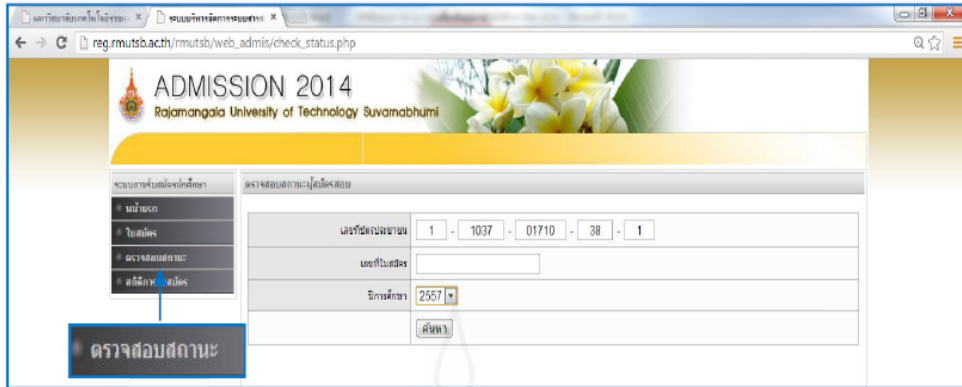
1.2 ตรวจสอบรายชื่อตามกำหนดการประกาศผลแต่ละครั้ง ในกรณีที่เลือกสมัครอันดับ 1



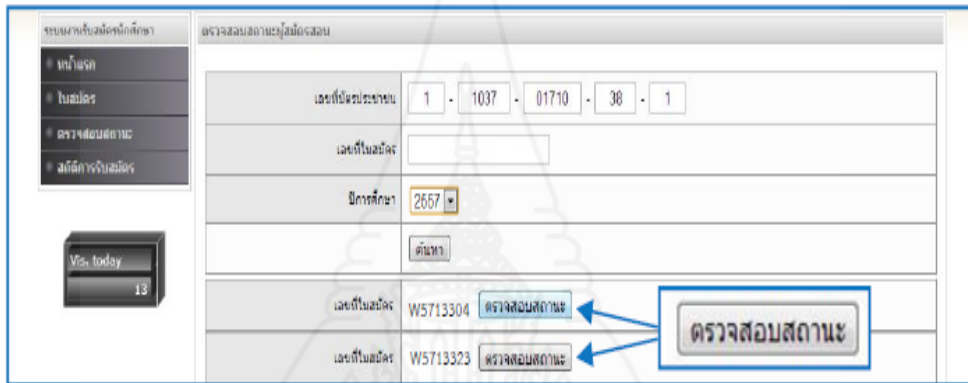
ภาพที่ 2.1 หน้าจอการตรวจสอบประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือกเข้าศึกษา

2. ตรวจสอบสถานะ (เพื่อกรอกและพิมพ์แบบฟอร์มรายงานตัว ใบชำระเงิน pay in)

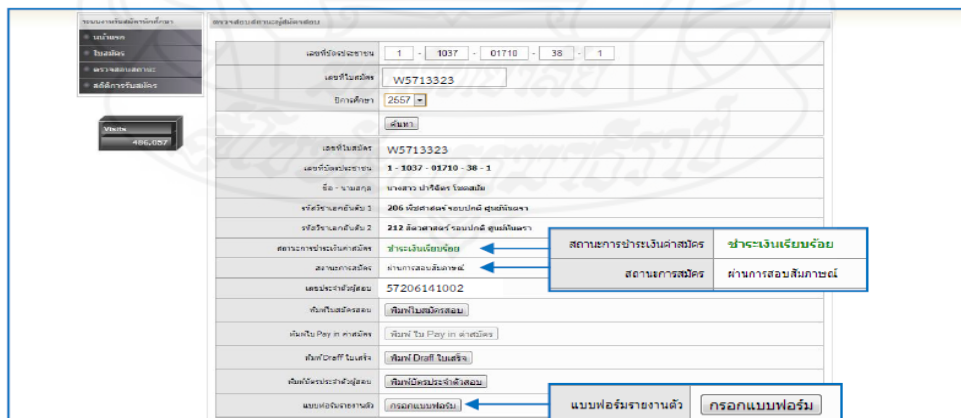
2.1 ตรวจสอบสถานะ ใส่เลขบัตรประชาชน เลือกปีการศึกษา และคลิกค้นหา



2.2 กรณีผู้สมัครกรอกใบสมัครหลายครั้ง จะขึ้นเลขที่ใบสมัครตามจำนวนที่ผู้สมัครได้กรอกใบสมัครไว้ให้คลิกเลือก “ตรวจสอบสถานะ” หลังเลขที่ใบสมัคร



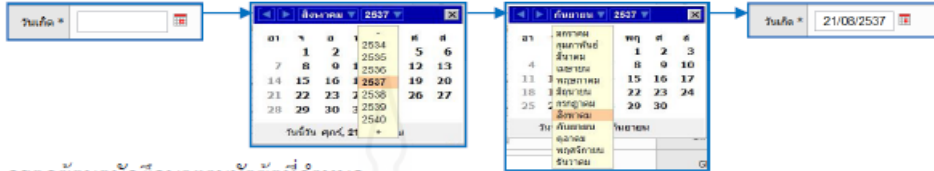
และตรวจสอบสถานการณ์ชำระเงินค่าสมัคร เป็น “ชำระเงินเรียบร้อยแล้ว” และสถานการณ์สมัคร เป็น “ผ่านการสอบสัมภาษณ์” และสังเกตเลขประจำตัวผู้สอบว่าเป็นครั้งที่ผู้สมัครได้รับการคัดเลือกจริง ตามประกาศของมหาวิทยาลัย ตัวอย่างเป็นประกาศผลสอบ เลขประจำตัวผู้สอบ ลำดับที่ 6 เป็นเลข 1 คือ ประเภทสอบตรง และลำดับที่ 8 เป็นเลข 1 คือ สอบตรงครั้งที่ 1 “572061410002” ถูกต้องตามประกาศของมหาวิทยาลัย ให้คลิกกรอกแบบฟอร์ม



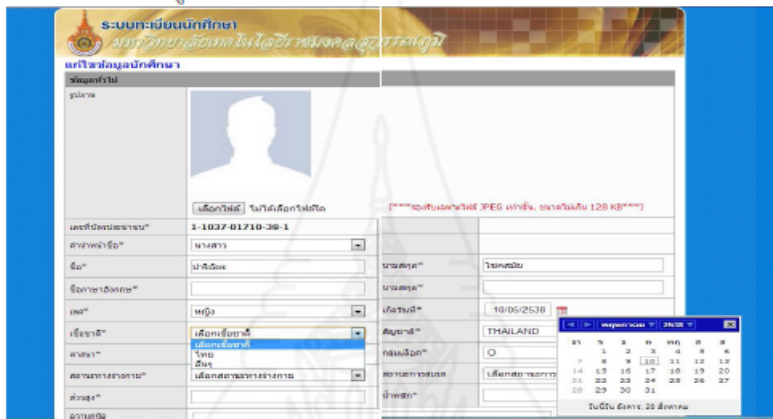
ภาพที่ 2.2 หน้าจอการตรวจสอบสถานะ

3. กรอกและพิมพ์แบบฟอร์มรายงานตัว และใบชำระเงิน (pay in)

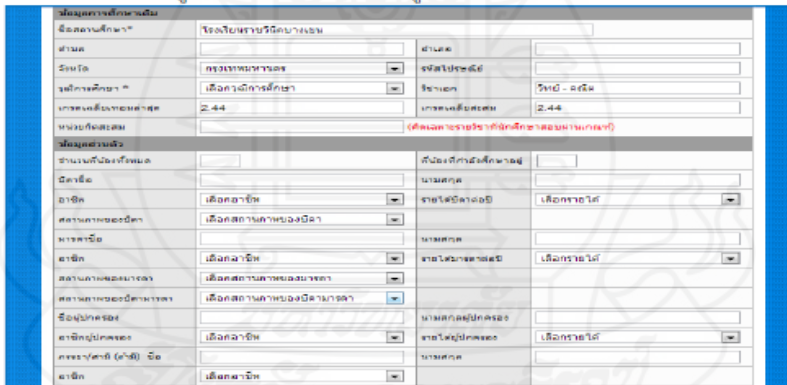
3.1 ให้กรอกรายละเอียดข้อมูลตามหัวข้อแถบสีเทา ถ้าเป็น ให้กรอกข้อมูลตามหัวข้อ ถ้าเป็น ให้เลือกข้อมูลที่ถูกต้อง ถ้าเป็นวันเดือนปีเกิด ให้คลิก และเลือกปี คลิกที่เครื่องหมาย (-) หรือ (+) และคลิกเลือกปีเกิด และคลิกเลือกเดือนเกิด และคลิกวันเกิดในเดือนนั้น



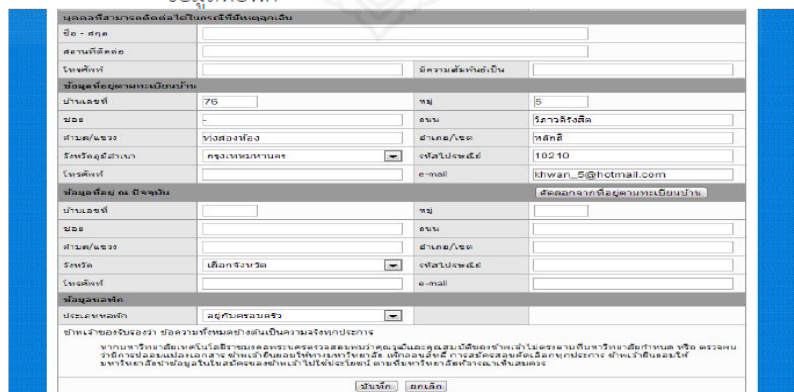
3.2 กรอกข้อมูลนักศึกษาตามหัวข้อที่กำหนด ส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา



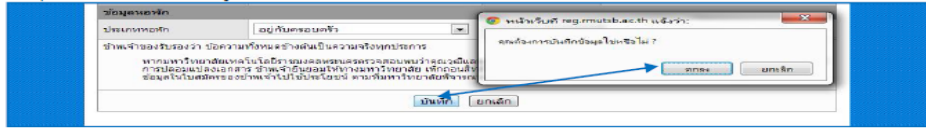
ส่วนที่ 2 คือ ข้อมูลการศึกษาเดิม และข้อมูลส่วนตัว



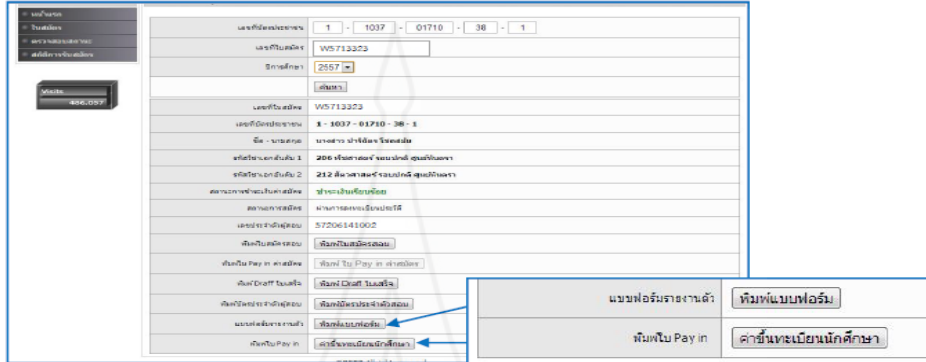
ส่วนที่ 3 คือ ข้อมูลบุคคลที่สามารถติดต่อได้ ข้อมูลที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน ข้อมูลที่อยู่ปัจจุบัน ข้อมูลหอพัก



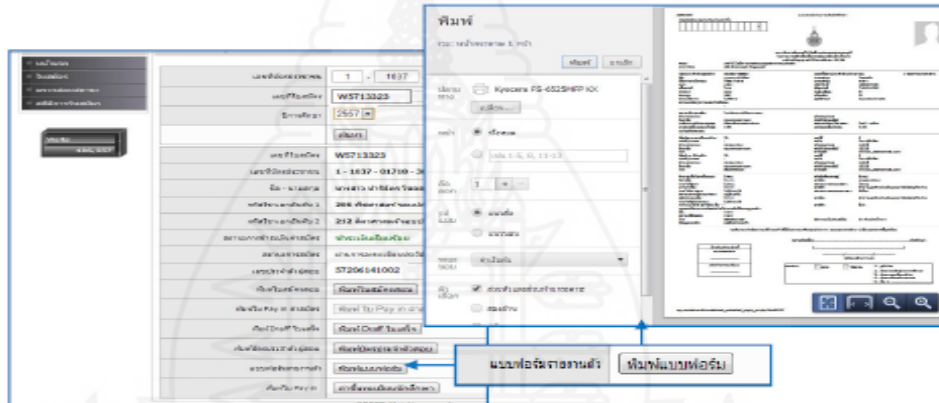
3.3 เมื่อกรอกเสร็จแล้ว ให้ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล และทำการบันทึก ระบบจะถามว่า “คุณต้องการบันทึกข้อมูลใช่หรือไม่”



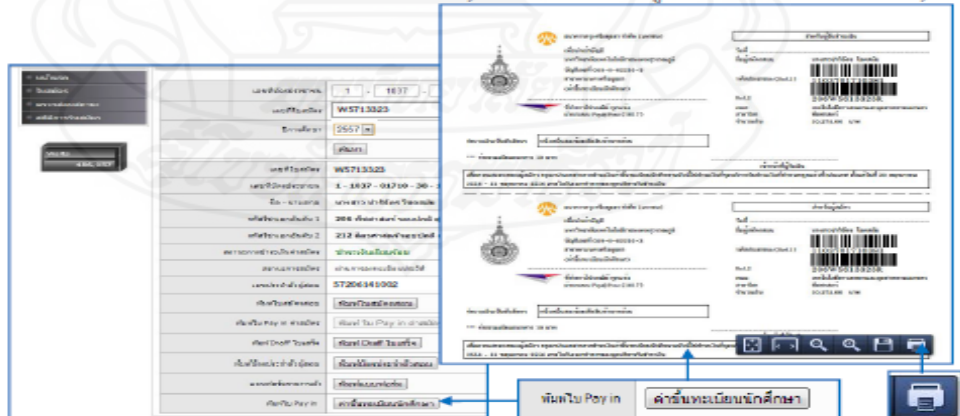
3.4 เมื่อคลิก “ตกลง” คำว่า “กรอกแบบฟอร์ม” จะเปลี่ยนเป็น “พิมพ์แบบฟอร์ม” และจะเพิ่มให้พิมพ์ใบ Pay in ค่าขึ้นทะเบียนนักศึกษา



3.5 คลิก “พิมพ์แบบฟอร์ม” และคลิก คำว่า “พิมพ์”



และคลิก “ค่าขึ้นทะเบียนนักศึกษา” จะขึ้นใบ Pay in และคลิกเลือกรูปเครื่องพิมพ์เพื่อพิมพ์ใบ Pay in





หมายเหตุ : ถ้าสถานะการชำระเงินค่าขึ้นทะเบียนนักศึกษาเรียบร้อยแล้ว จะไม่สามารถพิมพ์ใบ pay in ค่าขึ้นทะเบียนนักศึกษาได้

ภาพที่ 2.3 หน้าจกรอกและพิมพ์แบบฟอร์มรายงานตัว และใบชำระเงิน (Pay in)

4. ชำระเงินค่าใช้จ่ายในการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา

นำใบชำระเงิน (Pay in) และเงินสดไปชำระให้ครบตามจำนวนที่ระบุไว้ในใบชำระ (Pay in) ภายในกำหนดของมหาวิทยาลัย ตามเวลาการให้บริการของจุดบริการชำระเงิน ดังนี้

1.  ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทุกสาขา ชื่อบัญชี ค่าลงทะเบียน มทรส. เลขที่บัญชี 059-0-02210-3 สาขาพระนครศรีอยุธยา (คิดค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม 10 บาท)
2.  ที่ทำการไปรษณีย์ ทุกแห่ง ผ่านระบบ Pay@Post (1017) (คิดค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม 10 บาท)
3. ณ ศูนย์ที่ได้รับคัดเลือก ในวันขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา (ไม่คิดค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม)

5. ส่งเอกสารรายงานตัวขึ้นทะเบียนนักศึกษา ณ ศูนย์ที่ได้รับคัดเลือก

5.1 เอกสารการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา ประกอบด้วย

- 1) เอกสารแบบฟอร์มรายงานตัวที่สั่งพิมพ์จากเว็บไซต์ พร้อมติดรูปถ่าย 1 นิ้ว จำนวน 1 รูป
- 2) ใบชำระเงิน (Pay in) ส่วนของนักศึกษาที่ชำระค่าขึ้นทะเบียนนักศึกษาแล้ว (ถ่ายสำเนาเก็บไว้ 1 ฉบับ)
- 3) สำเนาใบแสดงผลการศึกษา (ร.บ.) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องและลงลายมือชื่อเจ้าของเอกสารจำนวน 3 ฉบับ
- 4) สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้านของนักศึกษา และบิดา-มารดา สำเนาหลักฐานการเปลี่ยน ชื่อ – นามสกุล (ถ้ามี) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องและลงลายมือชื่อเจ้าของ อย่างละ 1 ฉบับ
- 5) รูปถ่าย นิ้ว จำนวน 3 รูป พร้อมเขียนชื่อ – นามสกุล หลังรูปถ่าย

5.2 นำเอกสารตามข้อ 5.1 มาส่งด้วยตนเอง หรือส่งทางไปรษณีย์ ส่งถึงมหาวิทยาลัย ณ ศูนย์ที่ได้รับคัดเลือกภายในกำหนดของมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยจะยึดวันประทับตราทางไปรษณีย์เป็นสำคัญ หากพ้นกำหนดถือว่าการขึ้นทะเบียนเป็น โฆษะ

5.3 กรณีเอกสารไม่ครบ ให้ยื่นคำร้องโดยใช้แบบฟอร์มใบคำร้องทั่วไป (สวท.01) โดยนำไปยื่นที่ทะเบียนศูนย์พื้นที่ที่ได้รับคัดเลือก แลต้องได้รับการอนุญาตก่อนจึงจะสามารถดำเนินการขึ้นทะเบียนนักศึกษาได้

5.4 เมื่อรายงานตัวขึ้นทะเบียนและชำระเงินเป็นนักศึกษาแล้ว ไม่สามารถเรียกเงินคืนได้ ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น

5.5 สถานะขั้นตอนการรายงานตัวในระบบรับสมัครนักศึกษา

ลำดับที่	รายการ	สถานะของผู้สมัคร
1	สมัครและชำระเงินค่าสมัครแล้ว	ชำระเงินเรียบร้อยแล้ว
2	ผ่านการคัดเลือกเข้าศึกษาต่อ	ผ่านการสอบสัมภาษณ์
3	กรอกแบบฟอร์มรายงานตัวขึ้นทะเบียนแล้ว	ผ่านการลงทะเบียนประวัติ
4	กำหนดรหัสนักศึกษาแล้ว	ผ่านการกำหนดรหัสนักศึกษา

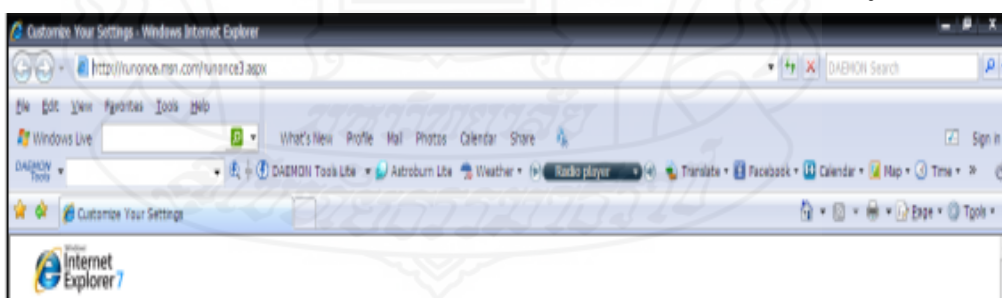
ที่อยู่ติดหน้าของ ส่งเอกสารการรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา โควตา

<p>ส่งเอกสารการรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา โควตา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์หันตรา กรุณาส่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เลขที่ 60 หมู่ที่ 3 ถนนสายเอเชีย ตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000</p>	<p>ส่งเอกสารการรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา โควตา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี กรุณาส่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี เลขที่ 19 หมู่ที่ 3 ถนนอุทอง ตำบลท่าวาสุกรี อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000</p>
<p>ส่งเอกสารการรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา โควตา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี กรุณาส่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี เลขที่ 7/1 ถนนนนทบุรี ตำบลสวนใหญ่ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000</p>	<p>ส่งเอกสารการรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา โควตา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี กรุณาส่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี เลขที่ 450 หมู่ที่ 6 ถนนสุพรรณบุรี-ชัยนาท ตำบลย่านยาว อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี 72130</p>

คู่มือการลงทะเบียนผ่านระบบทะเบียนและประมวลผล

นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี สามารถเข้าสู่ระบบทะเบียนนักศึกษา โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้ (คู่มือนักศึกษา 2556 : 251-254)

1. เข้าโปรแกรม Web Browser แนะนำให้ใช้ Internet Explorer (IE) ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1

ภาพที่ 2.4 หน้าจอการเข้าโปรแกรมระบบทะเบียนนักศึกษา

2. พิมพ์ <http://reg.rmutsb.ac.th/> ในช่อง Address bar ตามตัวอย่างในรูปที่ 1 จะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ 2



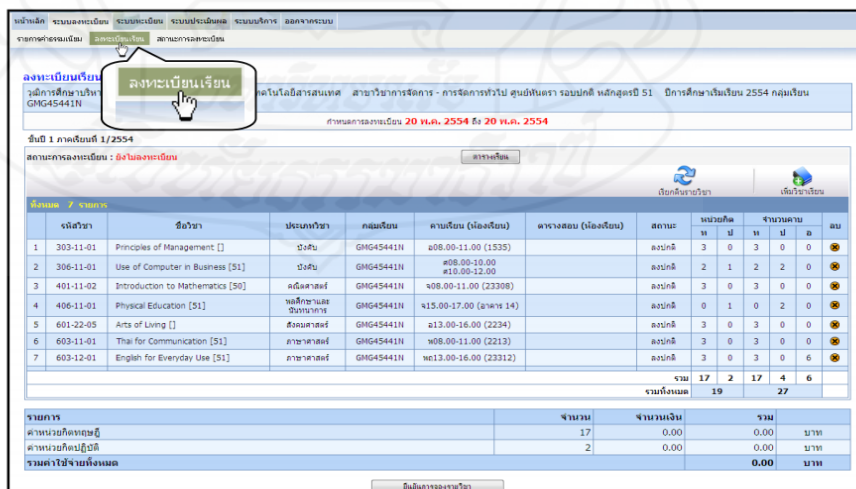
รูปที่ 2

ภาพที่ 2.5 หน้าจอแสดงการเข้าระบบทะเบียนและประมวลผล

3. ใส่ Username และ Password ตรงช่อง "เข้าใช้งานระบบ" รายละเอียดดังนี้


- ใส่ **Username** ที่ช่อง
- ใส่ **Password** ที่ช่อง
- จากนั้น คลิกปุ่ม

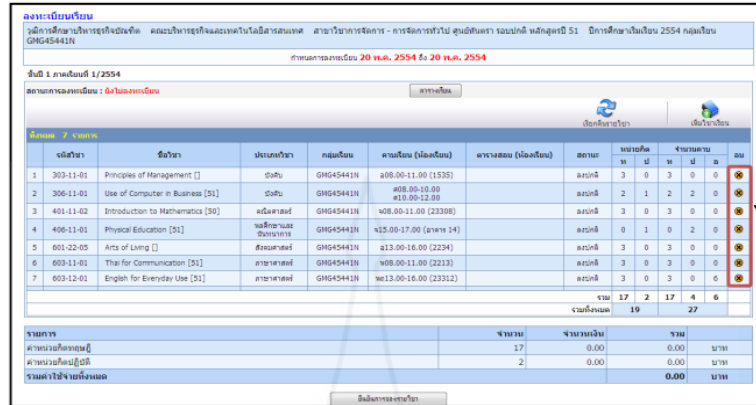
4. ให้คลิกที่เมนู ระบบลงทะเบียน > ลงทะเบียนเรียน จะปรากฏดังรูปที่ 3










รูปที่ 3

ภาพที่ 2.6 หน้าจอระบบลงทะเบียน

5. ระบบจะแสดงรายละเอียดรายวิชาตามแผนการเรียนของนักศึกษา หากไม่ต้องการลงรายวิชาใดให้คลิกปุ่ม  ที่ท้ายวิชานั้นเพื่อลบรายวิชา ดังรูปที่ 4



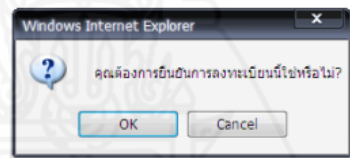
รหัสวิชา	ชื่อวิชา	ภาคศึกษา	กลุ่มเรียน	คาบเรียน (โมงเรียน)	ตารางสอน (โมงเรียน)	สถานะ	หน่วยกิต	จำนวนหน่วยกิต	ลบ				
1 303-11-01	Principles of Management []	สองปี	GMG45441H	๑08.00-11.00 (1535)		ลบวิชา	3	0	0				
2 306-11-01	Use of Computer in Business [51]	สองปี	GMG45441H	๑08.00-10.00 ๑19.00-12.00		ลบวิชา	2	1	2	0			
3 401-11-02	Introduction to Mathematics [50]	สามปี	GMG45441H	๑08.00-11.00 (23308)		ลบวิชา	3	0	3	0			
4 406-11-01	Physical Education [51]	พหุศึกษา ชั้นมัธยมศึกษา	GMG45441H	๑15.00-17.00 (สาขา 14)		ลบวิชา	0	1	0	2	0		
5 601-22-05	Arts of Living []	สี่ปี	GMG45441H	๑13.00-16.00 (2234)		ลบวิชา	3	0	3	0	0		
6 603-11-01	Thai For Communication [51]	ภาษาต่างประเทศ	GMG45441H	๑08.00-11.00 (2213)		ลบวิชา	3	0	3	0	0		
7 603-12-01	English for Everyday Use [51]	ภาษาต่างประเทศ	GMG45441H	๑๑3.00-16.00 (23312)		ลบวิชา	3	0	3	0	6		
รวม							19	2	17	4	6		
รวมทั้งหมด													

คลิกเพื่อ
ลบรายวิชา
ที่ไม่ต้องการ
ลงทะเบียน

รูปที่ 4

ภาพที่ 2.7 หน้าจอแสดงรายละเอียดรายวิชาตามแผนการเรียนของนักศึกษา

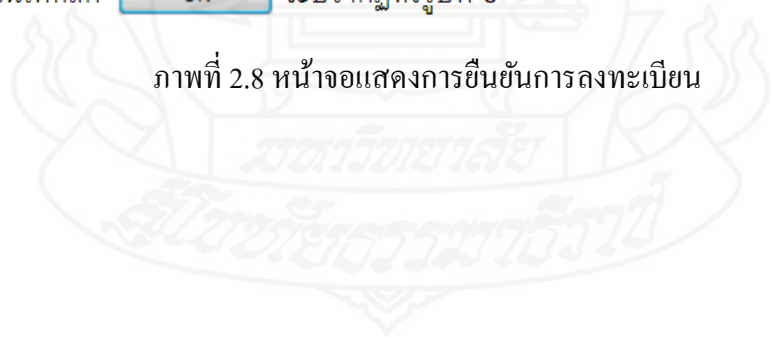
เมื่อได้รายวิชาที่ต้องการแล้วให้คลิกปุ่ม  จะปรากฏดังรูปที่ 5



รูปที่ 5

จากนั้นให้คลิก  จะปรากฏดังรูปที่ 6

ภาพที่ 2.8 หน้าจอแสดงการยืนยันการลงทะเบียน



6. ตรวจสอบสถานะการลงทะเบียนให้คลิกที่เมนู ระบบลงทะเบียน > สถานะการลงทะเบียน ดังรูปที่ 6

สถานะการลงทะเบียน						
ปีการศึกษา	จำนวนวิชาที่ลง	จำนวนเงินที่ลงทะเบียน		สถานะการลงทะเบียน	รายละเอียด	พิมพ์ใบ Pay In
1/2551	9	6,600.00 บาท	❶	เสร็จสิ้น		
2/2551	7	5,550.00 บาท	❷	อาจารย์อนุมัติ		
1/2552	9	6,140.00 บาท	❸	ลงทะเบียน		

รูปที่ 6

ขอให้อาจารย์ที่ปรึกษาเข้ามายืนยันการลงทะเบียน

- หากอาจารย์ยืนยันการลงทะเบียนเรียนแล้ว จะปรากฏรูปเครื่องพิมพ์ และขึ้นสถานะการลงทะเบียนเป็น อาจารย์อนุมัติ
- หากอาจารย์ยังไม่ทำการยืนยันการลงทะเบียนเรียน จะไม่ปรากฏรูปใดๆ และสถานะการลงทะเบียนจะเป็น ลงทะเบียน

ความหมายของสถานะการลงทะเบียน

หมายเลข	สถานะการลงทะเบียน	นศ.ลงทะเบียนในระบบ	อาจารย์อนุมัติ	กองคลังยืนยันการชำระเงินแล้ว
❶	เสร็จสิ้น	✓	✓	✓
❷	อาจารย์อนุมัติ	✓	✓	
❸	ลงทะเบียน	✓		

ภาพที่ 2.9 หน้าจอแสดงการตรวจสอบสถานะการลงทะเบียน

7. เมื่ออาจารย์ที่ปรึกษานำอนุมัติการลงทะเบียนแล้วให้นักศึกษาเข้ามาพิมพ์ใบ Pay in ดังรูปที่ 7

หน้า 1

หน้า 2

รูปที่ 7

หมายเหตุ :

1. สำหรับภาคการศึกษาแรก หากมีใบ Pay in ปรากฏ นักศึกษาใหม่ยังไม่ต้องไปชำระเงินที่ธนาคาร ให้นำเอกสารมาส่งที่แผนกทะเบียน
2. หากต้องการเพิ่มรายวิชาให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ทะเบียน

ภาพที่ 2.10 หน้าจอแสดงการการอนุมัติการลงทะเบียนของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยวรรณ เขียงหลง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ระบบการลงทะเบียนและประมวลผลผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดสุโขทัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนากระบวนการลงทะเบียนและประมวลผลผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดสุโขทัย ระบบถูกพัฒนาขึ้นในรูปแบบเว็บเบส โดยใช้โปรแกรมพีเอชพีในการพัฒนาส่วนติดต่อกับผู้ใช้ ใช้เฟรมเวิร์กเล็กพีเอสพีช่วยในการพัฒนาโปรแกรมและใช้โปรแกรมมายเอสคิวเอลจัดการฐานข้อมูล ใช้ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ เอ็กซ์พี สำหรับเครื่องไคลเอ็นท์ และระบบปฏิบัติการลินุกซ์ สำหรับเครื่องเซิร์ฟเวอร์ ระบบสามารถจัดการลงทะเบียนและตรวจสอบผลการฝึกอาชีพ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และยังสามารถแสดงรายงานผลการฝึกอาชีพให้แก่ผู้บริหารเพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการรับสมัครผู้รับการฝึกในรุ่นถัดไป ผลจากการพัฒนาซอฟต์แวร์โดยระบบการลงทะเบียนและประมวลผลผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดสุโขทัย ทำให้ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ารับการฝึกมากยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ทะเบียน และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สังวาล ศิริ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาระบบงานประมวลผลกองทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยมหาสารคาม งานประมวลผลเป็นกลุ่มงานที่มีภารกิจหลักที่จะต้องดำเนินการ เพื่อให้การจัดการศึกษาของฝ่ายวิชาการ สามารถดำเนินไปได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน ภายใต้ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบงานประมวลผล กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้งานมีความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน ตามกรอบกระบวนการพัฒนาระบบ 5 ขั้นตอน คือ การศึกษาระบบ การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การนำระบบไปใช้ และการตรวจสอบระบบ โดยใช้งานวิจัยปฏิบัติการ (Action Research) ดำเนินการ 2 วงรอบ แต่ละวงรอบ ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การปฏิบัติ (Action) การสังเกต (Observation) การสะท้อนผล (Reflection) กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าและผู้ให้ข้อมูลหลัก มีจำนวน 11 คน ประกอบด้วย ผู้ศึกษาค้นคว้า ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล นายทะเบียน วิทยาการที่เป็นบุคลากรที่รับผิดชอบงานพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ จำนวน 2 คน และบุคลากรที่รับผิดชอบงานประมวลผล จำนวน 6 คน และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต แบบบันทึกรายงานการประชุม แบบประเมินประสิทธิภาพระบบงานประมวลผล และแบบความพึงพอใจของนิสิต การตรวจสอบข้อมูลยึดหลักการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) และนำเสนอ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า สภาพการปฏิบัติงานประมวผล ของกองทะเบียนและประมวผล ตามกรอบภาระงาน 3 ด้าน ยังมีสภาพที่ขาดความเป็นระบบที่ดี ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ขาดความรวดเร็ว ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน การรายงานไม่ตรงตามกำหนด กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า ดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 1 โดยใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการศึกษาระบบการดำเนินงานของงานประมวผล การวิเคราะห์ระบบงาน การออกแบบระบบงาน และใช้กลยุทธ์นี้เทศติดตามงาน การนำระบบไปใช้และตรวจสอบระบบ ใช้กลยุทธ์นี้เทศติดตามประกอบการนำระบบงานที่ออกแบบไปใช้ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกต และประชุมสรุปผลการดำเนินการ ผลการดำเนินการ กลุ่มผู้ศึกษาค้นคว้ามีความรู้ ความเข้าใจ และดำเนินงานตามกระบวนการพัฒนาระบบ (SDLD) 5 ขั้นตอน และได้คู่มือในการปฏิบัติงานประมวผลให้มีการทำงานเป็นขั้นตอนชัดเจนมากขึ้น ส่งผลให้การดำเนินการด้านงานประมวผลเกรด การรายงานผลการศึกษา ส่วนใหญ่ตรงตามที่กำหนดไว้ในปฏิทินการศึกษา สำหรับด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา มีบางส่วนที่ยังขาดความถูกต้องในการตรวจสอบเพื่อให้ตรงตามโครงสร้างหลักสูตรการศึกษาที่กำหนด ส่งผลให้ด้านการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษาไม่สามารถดำเนินการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษาได้อย่างถูกต้อง กลุ่มผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการต่อไปอีกในวงรอบที่ 2 โดยใช้กลยุทธ์การนิเทศติดตาม และการประชุมเชิงปฏิบัติการ ผลการดำเนินการด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา มีการจัดระบบ การกำกับติดตามอย่างเป็นขั้นตอน ทำให้สามารถจัดทำรายงานผู้ที่สำเร็จการศึกษามีความถูกต้องและเสร็จตามเวลาที่กำหนด การกำกับติดตามเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา ซึ่งเป็นหลักฐานสำคัญสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา สามารถออกเอกสารหลักฐานได้ทันเวลาและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และจากผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ที่มารับบริการเกี่ยวกับระบบงานประมวผล ทั้งสองวงรอบ นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผกาพันธ์ โสตามุข (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวผล และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวผล โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่มาใช้บริการ จำนวน 210 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ t-test และ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการศึกษารูปได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มีผลการศึกษาอยู่

ระหว่าง 2.50-3.49 และเป็นนักศึกษาสายสังคมศาสตร์ มาติดต่อใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง ในเรื่องการจดทะเบียนศึกษารายวิชา และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการให้บริการและด้านผู้ให้บริการ ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการนักศึกษา เห็นว่าด้านผู้ให้บริการควรมีความยิ้มแย้ม และด้านกระบวนการให้บริการควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารมีความรวดเร็วและถูกต้องครบถ้วนดี ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ควรมีการอบรมในเรื่องกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและการมีจิตบริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับด้านกระบวนการให้บริการ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาพัฒนาการให้บริการให้มี ความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลา ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารควรเพิ่มช่องทางสื่อสาร และข้อมูลมีความทันสมัยตลอดเวลา ส่วนการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร พบว่า ชั้นปีการศึกษากับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาด้านผู้ให้บริการในด้านมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา คณะคณาจารย์และหน่วยงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล ทุกปีอย่างต่อเนื่องและควรนำผลที่ได้จากการสำรวจในแต่ละปีมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

รุ่งวิไล ปินตาสะอาด (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการงานทะเบียนและประมวลผลโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการจัดการงานทะเบียนและประมวลผลโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ศึกษาระบบงานเดิมของงานฝ่ายทะเบียนและการประมวลผลโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้พัฒนาระบบบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์เอ็กซ์พี โดยใช้โปรแกรมพีเอชพีในการเขียนเว็บแอปพลิเคชันและโปรแกรมมายเอสคิวแอลเป็นระบบฐานข้อมูล ระบบการจัดการงานทะเบียนและประมวลผลโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่แบ่งผู้ใช้ออกเป็น 5 กลุ่ม คือ ผู้ดูแลระบบ ฝ่ายทะเบียน อาจารย์ บุคลากร และนักเรียน โดยผู้ศึกษาได้ออกแบบระบบการทำงานหลักเป็น 8 ระบบ ได้แก่ ระบบการจัดการข้อมูลพื้นฐาน ระบบการลงทะเบียน ระบบการเพิ่ม-ถอนรายวิชา ระบบการค้นหา ระบบการบันทึกผลการเรียน ระบบการประมวลผลผลการเรียน ระบบการแก้ไขผลการเรียน และระบบการออกรายงาน ผู้ศึกษาได้ประเมินผลระบบ โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้งานระบบจำนวน 45 คน ได้แก่ ผู้ดูแลระบบ 1 คน อาจารย์ฝ่ายทะเบียน 3 คน อาจารย์ 8 คน บุคลากร 3 คน นักเรียน 30 คน ผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจมีค่า 3.82 การแปลผลอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพในการทำงานมาก นั่นคือระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดีและตรงกับความต้องการของ

ผู้ใช้งานระบบ นอกจากนั้นผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางในการพัฒนาระบบให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นต่อไปด้วย

สุนทรีย์ บางป่า (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผลโรงเรียนเทคโนโลยีพลพณิชยการ อำเภอดงขอม จังหวัดขอนแก่น ระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผลมีความจำเป็น เป็นหัวใจของกระบวนการบริหารจัดการและการพัฒนาการดำเนินการคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเป็นอย่างยิ่ง ปัจจุบันระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผลโรงเรียนเทคโนโลยีพลพณิชยการ อำเภอดงขอม จังหวัดขอนแก่น ยังขาดประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ ความรวดเร็ว ไม่สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสร้างความยุ่งยากให้กับสำนักงานในการค้นคว้าข้อมูลอันจำเป็นผู้ศึกษาค้นคว้ามองเห็นความสำคัญดังกล่าวจึงทำการศึกษาค้นคว้าการพัฒนาระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผลขึ้น การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อการศึกษาและพัฒนาระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผลโรงเรียนเทคโนโลยีพลพณิชยการ อำเภอดงขอม จังหวัดขอนแก่น ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถนำระบบสารสนเทศไปใช้ในการพัฒนาสำนักทะเบียนและประมวลผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ คือ การศึกษาระบบ การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การนำไปใช้ และการบำรุงรักษาและตรวจสอบระบบโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ตามแนวคิดของ Kemmis และ McTaggart โดยดำเนินการพัฒนา 2 วงรอบ แต่ละวงรอบประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การปฏิบัติ (Action) การสังเกต (Observation) และการสะท้อนผล (Reflection) กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าและผู้ให้ข้อมูลจำนวน 8 คน ประกอบด้วย ผู้ศึกษาค้นคว้า หัวหน้าสำนักทะเบียนและประมวลผลและบุคลากรประจำสำนักจำนวน 7 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีจำนวน 82 คน ประกอบด้วยผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 2 คน ครู-อาจารย์ที่ปรึกษา/ประจำชั้นและนักเรียนนักศึกษา จำนวน 80 คนและวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต แบบบันทึกการประชุม และ แบบประเมินความสามารถด้านการใช้ระบบสารสนเทศแบบประเมินการจัดการระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล การจัดการกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูลยึดหลักการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation Technique) นำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าเชิงพรรณนา ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผลในวงรอบที่ 1 โดยใช้กลยุทธ์การประชุมระดมความคิด การประชุมปฏิบัติการ การนิเทศติดตามโดยกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าและผู้ให้ข้อมูลสำรวจปัญหาของงานสำนักทะเบียนและประมวลผลและได้หาแนวทางในการแก้ไขปัญหา จากนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าและกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าได้ทำการวิเคราะห์และออกแบบ นำระบบไปใช้คือประชุมปฏิบัติการ ใช้การบรรยายเบื้องต้นและปฏิบัติทดสอบการใช้โปรแกรม Program Bookmarks ของ Student'44 Version V2B4 และความรู้พื้นฐาน(เพิ่มเติม)

เกี่ยวกับการใช้ Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Power Point and Microsoft Access For Window Internet Explorer จนทำให้กลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผลเพิ่มมากขึ้นแต่ยังมีกลุ่มเป้าหมายบางคนยังขาดทักษะความชำนาญ จึงทำให้การฝึกปฏิบัติทำได้ค่อนข้างช้าและมีกลุ่มเป้าหมายส่วนน้อยที่ขาดความมั่นใจในการใช้โปรแกรมพัฒนาระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล กลุ่มผู้ร่วมศึกษาจึงดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 2 โดยใช้กลยุทธ์การประชุมสัมมนา การนิเทศติดตาม โดยมีผู้เชี่ยวชาญพิเศษ มาพาเขียนโปรแกรม พร้อมให้ความรู้เพิ่มเติมเพื่อให้ทุกคนมีเข้าใจในระบบมากขึ้น โดยเน้นระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล จนทำให้กลุ่มผู้ศึกษาค้นคว้าปรับปรุงและพัฒนาตนเองได้ดีขึ้น สามารถดำเนินการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผลได้อย่างถูกต้อง แม่นยำและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเป็นที่น่าพอใจ มีความรู้ความเข้าใจ มีความมั่นใจเพิ่มมากขึ้น ทำให้สามารถปฏิบัติงานวิชาการในกิจกรรมต่างๆ ได้ตามกำหนด ทำให้มีระบบสารสนเทศที่ดีมีประสิทธิภาพ โดยสรุป การพัฒนาระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล โรงเรียนเทคโนโลยีพลพัฒนวิชาการ อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น โดยใช้กลยุทธ์ในการประชุมระดมความคิด การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศติดตาม ทำให้ระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล มีประสิทธิภาพ มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ทันสมัย และสืบค้นได้สะดวกรวดเร็ว จึงควรส่งเสริมสนับสนุนให้นำกลยุทธ์ทั้ง 3 กลยุทธ์ดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผลในโรงเรียนอื่นต่อไป

รัตนา บุญแสวง (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์โดยใช้แบบจำลอง E-RecS-QUAL กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีและกระบวนการในการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ที่ใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต โดยการศึกษาวิจัยนี้มีแนวความคิดการประเมินคุณภาพการให้บริการจากมาตรวัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า E-S-QUAL และ E-RecS-QUAL ซึ่งพัฒนามาจาก SERVQUAL โดยวัดจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้บริการที่ได้รับจริงหลังจากการใช้งานบริการระบบทะเบียนออนไลน์ และปัจจัยในการประเมินคุณภาพของ E-S-QUAL และ E-RecS-QUAL มี 6 ด้าน คือ 1. ด้านประสิทธิภาพ 2.ด้านความสามารถของระบบ 3. ด้านการบรรลุเป้าหมาย 4. ด้านความเป็นส่วนตัว 5. ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ 6. ด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ ทั้งนี้การวิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการ ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ลงทะเบียนในภาคปกติ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 430 คน และใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามความคิดเห็น กำหนดมาตรวัดแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยกำหนดช่วงออกเป็น 5 ระดับ โดยประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย SPSS ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (T-test และ One-way Anova) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์มีความคาดหวังในการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์มากกว่าค่าการรับรู้การให้บริการจริงที่ใช้ในการประเมินผลในทุกด้านและปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการและควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการปัจจัยแรกได้แก่ ความสามารถของระบบ รองลงมาคือ การตอบสนองต่อการให้บริการ การติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ ประสิทธิภาพ การบรรลุเป้าหมาย และปัจจัยสุดท้าย ความเป็นตัว เป็นส่วนตัว ดังนั้นจากผลการศึกษาผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ตามปัจจัยข้างต้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการให้บริการดีขึ้นและสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการและการรับรู้ของผู้ใช้บริการในอนาคตต่อไป

รัตนา สุขทิพย์คงคา (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพการให้บริการของระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และประสิทธิภาพการให้บริการของระบบสารสนเทศ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและประสิทธิภาพการให้บริการกับข้อมูลส่วนบุคคล และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและประสิทธิภาพการให้บริการของระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ให้มีประสิทธิภาพต่อไป กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัย จำนวน 385 คน ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลที่มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา ด้านความพึงพอใจเท่ากับ .92 และด้านประสิทธิภาพ เท่ากับ .86 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)และเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โพรดักโมเมนต์ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยสยามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง 21-22 ปี ศึกษาอยู่ในคณะบริหารธุรกิจ และใช้บริการระบบสารสนเทศภาคเรียนละ 1-5 ครั้ง นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และนักศึกษาพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการตรวจสอบผลการเรียน ด้านการสืบค้นข้อมูล ด้านการลงทะเบียนเรียน และด้านการขอเอกสารทางการศึกษา ตามลำดับประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทุกข้อมีประสิทธิภาพในระดับมากทั้งหมด ได้แก่ ความสะดวก รวดเร็วในการใช้งานระบบสารสนเทศ ความถูกต้อง และ

สมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ การใช้งานของระบบสารสนเทศเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ความทันสมัยของข้อมูลที่ได้รับ และการให้บริการระบบสารสนเทศตรงตามความต้องการของนักศึกษา การทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยสยามที่มีเพศ คณะที่ศึกษา และความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและวัดผลไม่แตกต่างกัน แต่นักศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีเพศ อายุ คณะที่ศึกษา และความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และความพึงพอใจของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและวัดผล

พัชรารวรรณ บุญแสน (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้งานระบบอินทราเน็ต:กรณีศึกษาองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานระบบอินทราเน็ตและศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบอินทราเน็ตขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงาน ในองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ จำนวน 121 ตัวอย่าง ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้ Independent Samples t-test และทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนโดยใช้ One -Way ANOVA ซึ่งถ้าพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับผู้ปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน(อายุงาน) อยู่ที่ 4-5 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้งานระบบอินทราเน็ตมากกว่า 6 ครั้ง ต่อสัปดาห์ อยู่ในช่วงเวลา 09.00 น.-12.00 น. ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานด้านประชากรศาสตร์พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบอินทราเน็ตที่แตกต่างกันในด้านความสมบูรณ์ และด้านเวลา ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานด้านพฤติกรรม พบว่า ความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบอินทราเน็ตที่แตกต่างกันในด้านความถูกต้อง ด้านความสมบูรณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านเวลาและด้านความปลอดภัย

พัชรารวรรณ ตัณฑพาทย์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้คือนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 413 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ทดสอบ Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20-21 ปี ศึกษาอยู่คณะบริหารธุรกิจและคณะวิศวกรรมศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 มีรายได้ 5,001-10,000 บาท ใช้เวลาในระบบทะเบียน 5-10 นาที ใช้ระบบในช่วงเวลา 09.01 -12.00 น. ใช้ระบบ 5-6 ครั้งใน 1 ภาคการศึกษา เมนูที่ใช้งานบ่อยคือเมนูตารางเรียน/สอบ ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา มทร.ธัญบุรี พบว่ามีประสิทธิภาพในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเหมาะสม ด้านความถูกต้อง ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านความปลอดภัย ด้านความสอดคล้องกับข้อกำหนด การทดสอบสมมติฐานพบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านหน้าที่ของระบบทะเบียนนักศึกษา มทร.ธัญบุรีแตกต่างกัน พบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความเหมาะสมแตกต่างกัน คณะที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความเหมาะสม ด้านความปลอดภัย และด้านความสอดคล้องกับข้อกำหนดแตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความเหมาะสมแตกต่างกัน พฤติกรรมการใช้ที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านหน้าที่ของระบบทะเบียนนักศึกษา มทร.ธัญบุรีแตกต่างกัน พบว่า ระยะเวลาในการใช้งานระบบทะเบียนที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความเหมาะสมแตกต่างกัน สถานที่ใช้งานระบบที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความเหมาะสมแตกต่างกัน ความถี่ในการใช้งานระบบทะเบียนที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความสอดคล้องกับข้อกำหนดแตกต่างกัน เมนูที่ใช้งานบ่อยที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความเหมาะสมและด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน

ปริศนา มัชฌิมา และคณะ (2555:บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและประสิทธิภาพการในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 2)ศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และ 3)เปรียบเทียบประสิทธิภาพการใ้ งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ตามสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 332 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ

แบบสอบถาม โดยมีสัมประสิทธิ์ ความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.973 สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1)สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพการทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ และสังกัดหน่วยงาน สนับสนุนด้านวิชาการ 2)พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน ในช่วงเวลา 8.01-12.00 น. เพื่อติดตามงานเอกสาร 3)ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านความพึงพอใจในการใช้งาน ความสามารถของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และปัญหาในการใช้งานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 4)การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานและหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีประสิทธิภาพของใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ขนาด ม่วงแก้ว (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.ธัญบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.ธัญบุรี จำนวน 500 คน สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ Independent Samples t-test และ One-way ANOVA และการทดสอบความแตกต่างด้วยการจับคู่(LSD) และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงกำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 หลักสูตร 4 ปีภาคปกติ สาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียงโดยมีความถี่ในการใช้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา 1-2 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา โดยงานกิจกรรมนักศึกษา พบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านความมีอัตราชัยไมตรี และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ส่วนงานทะเบียนนักศึกษา พบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสาร และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า ชั้นปีที่กำลังศึกษาและหลักสูตรการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกัน และพบว่าเพศ หลักสูตรการศึกษา

และสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมีธรรมาภิบาลไม่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จัดทำแบบสอบถามได้ค้นคว้าจากเอกสาร และแนวความคิด ทฤษฎี ของนักวิชาการต่างๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้ดำเนินการตามขั้นตอน โดยพิจารณาจากองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 5 คณะ คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะศิลปศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจำนวน 2,845 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ข้อมูล ณ 18 ธันวาคม 2556)

กลุ่มตัวอย่าง

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้พิจารณาเลือกขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ดังนี้

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

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าในสมการ

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } n &= \frac{2,845}{1+2,845(0.05)^2} \\ &= \frac{2,845}{8.1125} \\ &= 351 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างประชากรที่จะยอมรับมากที่สุดที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรเท่ากับ 351 ตัวอย่าง รวมเพื่อแบบสอบถามเสีย 5% ด้วย จำนวน 18 ตัวอย่าง รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 369 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาคครั้งนี้ใช้นักศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คณะ	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	565	$369 \times 565 / 2,845 = 73$
2. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1,345	$369 \times 1,345 / 2,845 = 174$
3. คณะศิลปศาสตร์	191	$369 \times 191 / 2,845 = 25$
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	591	$369 \times 591 / 2,845 = 77$
5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	153	$369 \times 153 / 2,845 = 20$
รวม	2,845	369

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) และคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ คณะ ชั้นปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) ได้แก่ ระยะเวลาในการใช้งาน ช่วงเวลาที่ใช้งานบ่อย ความถี่ในการใช้งาน/ภาคการศึกษา เมนูที่ใช้งานมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ ด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม ด้านความต้องการ และด้านความปลอดภัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียน เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Questions)

2.2 การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถามผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระได้ดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยดำเนินการ 3 ขั้นตอนดังนี้

2.2.1 ดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน คือ 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์จักรินทร์ น่วมทิม รองคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภักวีวัฒน์ จันทร์ตรี หัวหน้างานส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี และ 3) นางอัจฉรา ถักณสมบุรณ์ หัวหน้างานบริหารและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ให้คำแนะนำความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องทางชัดเจนของภาษา (Wording) จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ เพื่อทำการปรับปรุงและแก้ไข

2.2.2 การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการศึกษา (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงและแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ซึ่งเป็นกลุ่มประชากร ที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา (Key Group) แต่ไม่ใช่กลุ่มที่ศึกษา จำนวน 30 คน และนำผลที่ได้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามและความเป็นปรนัยของข้อคำถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (α -Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

α = ความเชื่อมั่นของเครื่องมือศึกษา

	n	=	จำนวนข้อคำถาม
	S_i	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนในข้อคำถามข้อที่ i
	S	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนทั้งหมด
โดยที่	S^2	=	$\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}$
เมื่อ	N	=	จำนวนผู้สอบ
	X	=	คะแนนรวมของผู้สอบแต่ละคน

จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ .894

2.2.3 จัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบคุณภาพแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบเป็นครั้งสุดท้าย เพื่อจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูล que ผู้ศึกษาเก็บจากแหล่งข้อมูลโดยตรง ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมด้วยตนเอง ตามกำหนดเวลาที่แจ้งแก่หน่วยงานที่เป็นข้อมูล

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เป็นข้อมูลปรากฏในเอกสารที่ผู้อื่นได้รวบรวมไว้ เช่น ตำราทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เว็บไซต์ เป็นต้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี จำแนกรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่(Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage)

4.2 ความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation : S.D.) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ

4.3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี จำแนกความข้อมูลส่วนบุคคล แลพฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ที่เป็นอิสระต่อกันด้วยค่า (Independent – Samples t-Test)

4.4 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มากกว่า 2 ตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ แนวทางในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ได้ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 369 คน ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% ซึ่งสามารถวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 5 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา
- ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน
- ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เนื้อหาสาระข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาได้อักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ในการ แปลความหมายดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
\bar{x}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	หมายถึง	ค่าสถิติ t-distribution
Sig.	หมายถึง	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ คณะ ชั้นปี แสดงผลการวิเคราะห์ได้ดังตาราง ที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ คณะ ชั้นปี

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=369)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	212	57.50
หญิง	157	42.50
อายุ		
ต่ำกว่า 19 ปี	24	6.50
19 - 20 ปี	104	28.20
21 - 22 ปี	139	37.70
ตั้งแต่ 23 ปีขึ้นไป	102	27.60
คณะ		
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	73	19.80
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	174	47.20
คณะศิลปศาสตร์	25	6.80
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	77	20.90
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	20	5.40
ชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	32	8.70
ชั้นปีที่ 2	53	14.40
ชั้นปีที่ 3	165	44.70
ชั้นปีที่ 4	119	32.20

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 ที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 ส่วนใหญ่มีอายุ 21-22 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 รองลงมาได้แก่ อายุ 19-20 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 และอายุตั้งแต่ 23 ปีขึ้นไปจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 และอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดได้แก่ อายุต่ำกว่า 19 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่คณะบริหารธุรกิจ และเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 รองลงมาศึกษาอยู่คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 ศึกษาอยู่คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 ศึกษาอยู่คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 และส่วนน้อยศึกษาอยู่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 รองลงมาศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 และส่วนน้อยศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา

จากการสอบถามพฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ ระยะเวลาในการใช้งาน ตามช่วงเวลาที่ใช้งานบ่อย ความถี่ในการใช้งาน/ภาคการศึกษา เมนูที่ใช้งานมากที่สุด แสดงผลการวิเคราะห์ได้ดังตาราง ที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการใช้งาน ตามช่วงเวลาที่ใช้งานบ่อย ความถี่ในการใช้งาน/ภาคการศึกษา เมนูที่ใช้งานมากที่สุด

พฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา	จำนวน (n=369)	ร้อยละ (100.00)
ระยะเวลาในการใช้งาน		
ต่ำกว่า 10 นาที	166	45.50
10-15 นาที	151	40.90
16-20 นาที	32	8.70
ตั้งแต่ 21 นาทีขึ้นไป	20	5.40

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา	จำนวน (n=369)	ร้อยละ (100.00)
ช่วงเวลาที่ใช้งานบ่อย		
ช่วงเวลา 06.01 - 10.00 น.	77	20.90
ช่วงเวลา 10.01 - 15.00 น.	92	24.90
ช่วงเวลา 15.01 - 20.00 น.	110	29.80
ช่วงเวลา 20.01 - 06.00 น.	90	24.40
ความถี่ในการใช้งาน/ภาคการศึกษา		
1 - 3 ครั้ง	185	50.10
4 - 6 ครั้ง	94	25.50
7 - 10 ครั้ง	68	18.40
ตั้งแต่ 11 ครั้งขึ้นไป	22	6.00
เมนูที่ใช้งานมากที่สุด		
การลงทะเบียนเรียน	146	39.60
ตารางเรียน / ตารางสอบ	108	29.30
แผนการเรียน / ผลการเรียน	96	26.00
กระดานข่าวสาร / ประกาศต่างๆ	19	5.10

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้งานต่ำกว่า 10 นาที จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมา มีระยะเวลา 10-15 นาที จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 ระยะเวลา 16-20 นาที จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 และส่วนน้อยมีระยะเวลาตั้งแต่ 21 นาทีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้งานบ่อยในช่วงเวลา 15.01-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 29.80 รองลงมา มีช่วงเวลา 10.01-15.00 น. จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.90 ช่วงเวลา 20.01-06.00 น. คิดเป็นร้อยละ 24.40 และส่วนน้อยมีช่วงเวลา 06.01-10.00 น. จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งาน/ภาคการศึกษาจำนวน 1-3 ครั้ง จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 50.10 รองลงมา มีความถี่ในการใช้งาน/ภาคการศึกษาจำนวน 4-6 ครั้ง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และมีจำนวนความถี่ในการใช้งาน/ภาคการศึกษาจำนวน 7-10 ครั้ง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 และส่วนน้อยมีความถี่ในการใช้งาน/ภาคการศึกษาตั้งแต่ 11

ครั้งขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ส่วนใหญ่ใช้เมนูที่ใช้งานมากที่สุดคือเมนูการลงทะเบียน จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 รองลงมาใช้เมนูตารางเรียน/ตารางสอบ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 เมนูแผนการเรียน/ผลการเรียนจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และส่วนน้อยใช้เมนูกระดานข่าวสร/ประกาศต่างๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา

จากการสอบถามระดับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนศึกษา 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม ด้านความต้องการ และด้านความปลอดภัย แสดงผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังตารางที่ 4.3 – ตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของระดับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา

คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา	\bar{x}	S.D	แปลผล
1 ด้านความถูกต้องครบถ้วน	3.59	0.723	มาก
2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว	3.54	0.754	มาก
3 ด้านความเหมาะสม	3.62	0.871	มาก
4 ด้านความต้องการ	3.63	0.653	มาก
5 ด้านความปลอดภัย	3.83	0.616	มาก
รวม	3.64	0.645	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีระดับความคิดเห็นทั้ง 5 ด้านในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษามีระดับความคิดเห็นด้านความปลอดภัยเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.83 รองลงมาคือด้านความต้องการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.63 อันดับที่ 3 คือด้านความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.62

อันดับที่ 4 คือด้านความถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.59 และลำดับสุดท้ายคือด้านความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.54

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามด้านความถูกต้องครบถ้วน

1	คุณภาพด้านความถูกต้องครบถ้วน	(\bar{X})	(S.D)	แปลผล
1.1	เมนูและข้อมูลต่างๆ มีความถูกต้องครบถ้วน	3.44	0.871	ปานกลาง
1.2	ข้อมูลของระบบมีความแน่นอนและเชื่อถือได้	3.64	0.746	มาก
1.3	การแสดงผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูล สูตรการคำนวณผลข้อมูลและรายงานต่างๆ มีความถูกต้องครบถ้วน	3.69	0.809	มาก
	รวม	3.59	0.723	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนด้านความถูกต้องครบถ้วน มีระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษามีระดับความคิดเห็นระดับคุณภาพมากที่สุดคือ การแสดงผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูล สูตรการคำนวณผลข้อมูลและรายงานต่างๆ มีความถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.69 รองลงมาคือข้อมูลของระบบมีความแน่นอนและเชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.64 และลำดับสุดท้ายคือ เมนูและข้อมูลต่างๆ มีความถูกต้องครบถ้วนมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.44

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับคุณภาพการให้บริการระบบ ทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามด้านความสะดวกรวดเร็ว

2	คุณภาพด้านความสะดวกรวดเร็ว	(\bar{x})	(S.D)	แปลผล
2.1	การเข้าถึงข้อมูลและการทำรายการผ่านระบบสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	3.55	0.940	มาก
2.2	ระบบการใช้งาน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	3.76	0.697	มาก
2.3	การตรวจสอบข้อมูลต่างๆ เช่น การลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา สามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว	3.31	0.971	ปานกลาง
	รวม	3.54	0.754	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนด้านความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษามีระดับความคิดเห็นระดับคุณภาพมากที่สุดคือ ระบบการใช้งาน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.77 รองลงมาคือการเข้าถึงข้อมูลและการทำรายการผ่านระบบสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.55 และลำดับสุดท้ายคือการตรวจสอบข้อมูลต่างๆ เช่น การลงทะเบียน เพิ่ม-ถอนรายวิชา สามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.31

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามด้านความเหมาะสม

3	คุณภาพด้านความเหมาะสม	(\bar{x})	(S.D)	แปลผล
3.1	เมนูและขั้นตอนการใช้งานมีความชัดเจนและเหมาะสม ระบบข้อมูลจัดเป็นหมวดหมู่ อยู่ในตำแหน่งที่	3.69	0.946	มาก
3.2	เหมาะสมต่อการใช้งาน ระบบมีการออกแบบสวยงาม ทันสมัย และขนาด	3.67	0.907	มาก
3.3	ตัวอักษรมีความเหมาะสม	3.50	0.942	มาก
	รวม	3.62	0.871	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนด้านความเหมาะสม มีระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษามีระดับความคิดเห็นระดับคุณภาพมากที่สุดคือ เมนูและขั้นตอนการใช้งานมีความชัดเจนและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.69 รองลงมาคือระบบข้อมูลจัดเป็นหมวดหมู่ อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.67 และลำดับสุดท้ายคือระบบมีการออกแบบสวยงาม ทันสมัย และขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.50

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามด้านความต้องการ

4	คุณภาพด้านความต้องการ	(\bar{X})	(S.D)	แปลผล
4.1	ระบบสามารถตอบสนองความต้องการในการค้นหาข้อมูลได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	3.30	0.821	ปานกลาง
4.2	ข้อมูลระบบเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน	3.88	0.647	มาก
4.3	สามารถตรวจสอบข้อมูลข่าวสารต่างๆ เช่น ปฏิทินทางการศึกษา ได้อย่างต่อเนื่อง	3.71	0.818	มาก
	รวม	3.63	0.653	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนด้านความต้องการ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษามีระดับความคิดเห็นระดับคุณภาพมากที่สุดคือ ข้อมูลระบบเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.88 รองลงมาคือสามารถตรวจสอบข้อมูลข่าวสารต่างๆ เช่น ปฏิทินทางการศึกษา ได้อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.71 และลำดับสุดท้ายคือระบบสามารถตอบสนองความต้องการในการค้นหาข้อมูลได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.30

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของคุณภาพการให้บริการระบบ
ทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามด้านความปลอดภัย

5	คุณภาพด้านความปลอดภัย	(\bar{x})	(S.D)	แปลผล
5.1	ระบบมีความปลอดภัย	3.85	0.611	มาก
5.2	การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการ เข้าถึงงานระบบทะเบียนนักศึกษา	3.92	0.595	มาก
5.3	การกำหนดเวลาใช้งานผ่านระบบทะเบียน นักศึกษา	3.72	0.940	มาก
	รวม	3.83	0.616	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียน
ด้านความปลอดภัย มีระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.83 เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษามีระดับความคิดเห็นระดับคุณภาพมากที่สุดคือ การกำหนดสิทธิ์
(Username Account) ในการเข้าถึงงานระบบทะเบียนนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.92 รองลงมา
คือระบบมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.85 และลำดับสุดท้ายคือการกำหนดเวลาใช้งาน
ผ่านระบบทะเบียนนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.72

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

1. ระดับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของระดับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา

คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา	\bar{X}	S.D	แปลผล
1 ด้านความถูกต้องครบถ้วน	3.59	0.723	มาก
2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว	3.54	0.754	มาก
3 ด้านความเหมาะสม	3.62	0.871	มาก
4 ด้านความต้องการ	3.63	0.653	มาก
5 ด้านความปลอดภัย	3.83	0.616	มาก
รวม	3.64	0.645	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม ด้านความต้องการ และด้านความปลอดภัย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา อยู่ในระดับมาก จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. นักศึกษาที่มีข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	sig
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านความถูกต้องครบถ้วน	3.55	0.724	3.64	0.721	-1.202	0.230
ด้านความสะดวกรวดเร็ว	3.51	0.753	3.59	0.755	-1.030	0.304
ด้านความเหมาะสม	3.59	0.882	3.66	0.858	-0.814	0.416
ด้านความต้องการ	3.63	0.655	3.63	0.652	0.030	0.976
ด้านความปลอดภัย	3.81	0.629	3.85	0.600	-0.498	0.619
ภาพรวม	3.62	0.646	3.67	0.643	-0.819	0.414

จากตารางที่ 4.10 พบว่า เมื่อจำแนกข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม ด้านความต้องการ และด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามอายุ

คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา	SS	df	M.S.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.656	3	0.552	1.055	0.368
ด้านความถูกต้องครบถ้วน	ภายในกลุ่ม	190.886	365	0.523	
	รวม	192.542	368		
ระหว่างกลุ่ม	1.189	3	0.396	0.695	0.555
ด้านความสะดวกรวดเร็ว	ภายในกลุ่ม	207.994	365	0.570	
	รวม	209.182	368		

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านความเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3.179	3	1.060	1.400	0.242
	ภายในกลุ่ม	276.229	365	0.757		
	รวม	279.408	368			
ด้านความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3.386	3	1.129	2.687	0.046*
	ภายในกลุ่ม	153.330	365	0.420		
	รวม	156.716	368			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3.128	3	1.043	2.789	0.040*
	ภายในกลุ่ม	136.439	365	0.374		
	รวม	139.566	368			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านความเหมาะสม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านความต้องการและด้านปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12 และตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา ด้านความต้องการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 19 ปี	19-20 ปี	21-22 ปี	ตั้งแต่ 23 ปีขึ้นไป
		3.43	3.54	3.73	3.63
ต่ำกว่า 19 ปี	3.43	-	0.105	0.303*	0.200
19-20 ปี	3.54	-	-	0.199*	0.095
21-22 ปี	3.73	-	-	-	0.103
ตั้งแต่ 23 ปีขึ้นไป	3.63	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.12 พบว่ากลุ่มอายุ 21-22 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มอายุ 19-20 ปีและกลุ่มอายุต่ำกว่า 19 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา ด้านความปลอดภัย จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 19 ปี	19-20 ปี	21-22 ปี	ตั้งแต่ 23 ปีขึ้นไป
		3.75	3.75	3.94	3.76
ต่ำกว่า 19 ปี	3.75	-	0.000	0.195	0.011
19-20 ปี	3.75	-	-	0.195*	0.011
21-22 ปี	3.94	-	-	-	0.183*
ตั้งแต่ 23 ปีขึ้นไป	3.76	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มอายุตั้งแต่ 23 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มอายุ 21-22 ปี กลุ่มอายุ 19-20 ปี และกลุ่มอายุต่ำกว่า 19 ปี กลุ่มอายุ 21-22 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มอายุ 19-20 ปีและกลุ่มอายุต่ำกว่า 19 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามคณะ

คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา	SS	df	M.S.	F	Sig.	
ระหว่างกลุ่ม	1.568	4	0.392	0.747	0.561	
ด้านความถูกต้องครบถ้วน	ภายในกลุ่ม	190.974	364	0.525		
	รวม	192.542	368			
ด้านความสะดวกรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.534	4	0.383	0.672	0.612
	ภายในกลุ่ม	207.648	364	0.570		
รวม	209.182	368				

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านความเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	1.846	4	0.462	0.605	0.659
	ภายในกลุ่ม	277.562	364	0.763		
	รวม	279.408	368			
ด้านความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2.561	4	0.640	1.512	0.198
	ภายในกลุ่ม	154.155	364	0.424		
	รวม	156.716	368			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.000	4	0.250	0.657	0.622
	ภายในกลุ่ม	138.566	364	0.381		
	รวม	139.566	368			

จากตารางที่ 4.14 พบว่า คณะที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม ด้านความต้องการและด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามชั้นปี

คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านความถูกต้องครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	1.260	2	0.630	1.205	0.301
	ภายในกลุ่ม	191.282	366	0.523		
	รวม	192.542	368			
ด้านความสะดวกรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.938	2	0.969	1.711	0.182
	ภายในกลุ่ม	207.244	366	0.566		
	รวม	209.182	368			
ด้านความเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	2.216	2	1.108	1.463	0.233
	ภายในกลุ่ม	277.192	366	0.757		
	รวม	279.408	368			

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2.988	2	1.494	3.557	0.030*
	ภายในกลุ่ม	153.728	366	0.420		
	รวม	156.716	368			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2.067	2	1.034	2.752	0.065
	ภายในกลุ่ม	137.499	366	0.376		
	รวม	139.566	368			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ชั้นปีที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม และด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา ด้านความต้องการ จำแนกตามชั้นปีเป็นรายคู่

ชั้นปี	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
		3.88	3.61	3.59	3.63
ชั้นปีที่ 1	3.88	-	-	-	-
ชั้นปีที่ 2	3.61	-	-	0.264*	0.286*
ชั้นปีที่ 3	3.59	-	-	-	0.022
ชั้นปีที่ 4	3.63	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มชั้นปีที่ 4 และกลุ่มชั้นปีที่ 3 มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มชั้นปีที่ 2 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามระยะเวลาในการใช้งาน

คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา	SS	df	M.S.	F	Sig.	
ด้านความถูกต้องครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	4.987	3	1.662	3.235	0.022*
	ภายในกลุ่ม	187.555	365	0.514		
	รวม	192.542	368			
ด้านความสะดวกรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	3.695	3	1.232	2.188	0.089
	ภายในกลุ่ม	205.487	365	0.563		
	รวม	209.182	368			
ด้านความเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	5.146	3	1.715	2.283	0.079
	ภายในกลุ่ม	274.262	365	0.751		
	รวม	279.408	368			
ด้านความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.637	3	0.546	1.284	0.280
	ภายในกลุ่ม	155.079	365	0.425		
	รวม	156.716	368			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3.681	3	1.227	3.296	0.021*
	ภายในกลุ่ม	135.885	365	0.372		
	รวม	139.566	368			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระยะเวลาในการใช้งานที่แตกต่างที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ใน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม และด้านความต้องการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านความถูกต้องครบถ้วนและด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.18 และตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียน
นักศึกษา ด้านความถูกต้องครบถ้วน จำแนกตามระยะเวลาในการใช้งานเป็นรายคู่

ระยะเวลา ในการใช้งาน		ต่ำกว่า 10 นาที	10-15 นาที	16-20 นาที	ตั้งแต่ 21 นาทีขึ้นไป
	\bar{X}	3.62	3.64	3.22	3.55
ต่ำกว่า 10 นาที	3.62	-	0.013	0.406*	0.740
10-15 นาที	3.64	-	-	0.419*	0.880
16-20 นาที	3.22	-	-	-	0.331
ตั้งแต่ 21 นาทีขึ้นไป	3.55	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มระยะเวลาในการใช้งาน 16-20 นาที มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มระยะเวลาในการใช้งาน 10-15 นาทีและต่ำกว่า 10 นาที อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียน
นักศึกษา ด้านความปลอดภัย จำแนกตามระยะเวลาในการใช้งานเป็นรายคู่

ระยะเวลา ในการใช้งาน		ต่ำกว่า 10 นาที	10-15 นาที	16-20 นาที	ตั้งแต่ 21 นาทีขึ้นไป
	\bar{X}	3.85	3.88	3.73	3.83
ต่ำกว่า 10 นาที	3.85	-	0.033	0.327*	0.114
10-15 นาที	3.88	-	-	0.360*	0.147
16-20 นาที	3.73	-	-	-	0.212
ตั้งแต่ 21 นาทีขึ้นไป	3.83	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มระยะเวลาในการใช้งาน 16-20 นาที มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มระยะเวลาในการใช้งาน 10-15 นาทีและต่ำกว่า 10 นาที อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียน
นักศึกษา จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้งานบ่อย

คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา	SS	df	M.S.	F	Sig.	
ด้านความถูกต้องครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	0.779	3	0.260	0.494	0.687
	ภายในกลุ่ม	191.763	365	0.525		
	รวม	192.542	368			
ด้านความสะดวกรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	2.270	3	0.757	1.335	0.263
	ภายในกลุ่ม	206.912	365	.567		
	รวม	209.182	368			
ด้านความเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	1.103	3	0.368	0.482	0.695
	ภายในกลุ่ม	278.305	365	0.762		
	รวม	279.408	368			
ด้านความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	0.990	3	0.330	0.774	0.509
	ภายในกลุ่ม	155.726	365	0.427		
	รวม	156.716	368			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.451	3	0.484	1.278	0.282
	ภายในกลุ่ม	138.115	365	0.378		
	รวม	139.566	368			

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้งานบ่อยที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม ด้านความต้องการและด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียน
นักศึกษา จำแนกตามความถี่ในการใช้งาน/ภาคการศึกษา

คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านความถูกต้องครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	1.865	3	0.622	1.190	0.313
	ภายในกลุ่ม	190.677	365	0.522		
	รวม	192.542	368			
ด้านความสะดวกรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.298	3	0.433	0.760	0.517
	ภายในกลุ่ม	207.884	365	0.570		
	รวม	209.182	368			
ด้านความเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	2.038	3	0.679	0.894	0.444
	ภายในกลุ่ม	277.370	365	0.760		
	รวม	279.408	368			
ด้านความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.659	3	0.553	1.302	0.274
	ภายในกลุ่ม	155.057	365	0.425		
	รวม	156.716	368			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.925	3	0.308	0.812	0.488
	ภายในกลุ่ม	138.641	365	0.380		
	รวม	139.566	368			

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความถี่ในการใช้งาน/ภาคการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความ
คิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
สุวรรณภูมิ ในด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม ด้านความ
ต้องการ และด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้ง
ไว้

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียน
นักศึกษา จำแนกตามเมนูที่ใช้งานมากที่สุด

คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา	SS	df	M.S.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.369	3	0.123	0.234	0.873
ด้านความถูกต้องครบถ้วน					
ภายในกลุ่ม	192.173	365	0.527		
รวม	192.542	368			
ระหว่างกลุ่ม	2.224	3	0.741	1.307	0.272
ด้านความสะดวกรวดเร็ว					
ภายในกลุ่ม	206.958	365	0.567		
รวม	209.182	368			
ระหว่างกลุ่ม	2.152	3	0.717	0.944	0.419
ด้านความเหมาะสม					
ภายในกลุ่ม	277.256	365	0.760		
รวม	279.408	368			
ระหว่างกลุ่ม	1.352	3	.451	1.059	0.367
ด้านความต้องการ					
ภายในกลุ่ม	155.364	365	.426		
รวม	156.716	368			
ระหว่างกลุ่ม	0.244	3	0.081	0.213	0.887
ด้านความปลอดภัย					
ภายในกลุ่ม	139.322	365	0.382		
รวม	139.566	368			

จากตารางที่ 4.22 พบว่า เมนูที่ใช้งานมากที่สุดที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม ด้านความต้องการ และด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เนื้อหาสาระข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.23 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ที่ควรมีการดำเนินการปรับปรุงหรือแก้ไข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการแก่นักศึกษา

ลำดับ	ด้าน	ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุงแก้ไข
1.	ด้านความถูกต้องครบถ้วน	การประมวลผลเพิ่ม-ถอนรายวิชาไม่แม่นยำ
2.	ด้านความสะดวกรวดเร็ว	ระบบ network ล้มเหลวบ่อยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น
3.	ด้านความต้องการ	ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ถูกต้องครบถ้วน

จากการสอบถามความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.008



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เรื่อง คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง ระบบทะเบียนนักศึกษาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี

1.1.3 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

1.2 ผลการศึกษา มีดังนี้

1.2.1 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมดมี 369 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-22 ปี ศึกษาอยู่คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้นปีที่ 3 มีระยะเวลาในการใช้งานต่ำกว่า 10 นาที ช่วงเวลาที่ใช้งานบ่อย 15.01-20.00 น. มีความถี่ในการใช้งาน/ภาคการศึกษา 1-3 ครั้ง เมนูที่ใช้งานมากที่สุดคือการลงทะเบียนเรียน

1.2.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ในภาพรวม 5 ด้าน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา ทั้ง 5 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีระดับ

ความคิดเห็นด้านความปลอดภัยเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านความต้องการ อันดับที่ 3 คือด้านความเหมาะสม อันดับที่ 4 คือด้านความถูกต้องครบถ้วนและลำดับสุดท้ายคือด้านความสะดวกรวดเร็ว

1.2.3 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี จำแนกตามด้านความถูกต้องครบถ้วน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา ด้านความถูกต้องครบถ้วน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษามีระดับความคิดเห็นระดับคุณภาพมากที่สุดคือ การแสดงแสดงผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูล สูตรการคำนวณผลข้อมูลและรายงานต่างๆ มีความถูกต้องครบถ้วน รองลงมาคือข้อมูลของระบบมีความแน่นอนและเชื่อถือได้ และลำดับสุดท้ายคือ เมนูและข้อมูลต่างๆ มีความถูกต้องครบถ้วน

1.2.4 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี จำแนกตามด้านความสะดวกรวดเร็ว พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา ด้านความสะดวกรวดเร็ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษามีระดับความคิดเห็นระดับคุณภาพมากที่สุดคือ ระบบการใช้งาน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน รองลงมาคือ การเข้าถึงข้อมูลและการทำรายการผ่านระบบสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และลำดับสุดท้ายคือการตรวจสอบข้อมูลต่างๆ เช่น การลงทะเบียน เพิ่ม-ถอนรายวิชา สามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว

1.2.5 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี จำแนกตามด้านความเหมาะสม พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา ด้านความเหมาะสม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษามีระดับความคิดเห็นระดับคุณภาพมากที่สุดคือ เมนูและขั้นตอนการใช้งานมีความชัดเจนและเหมาะสม รองลงมาคือระบบข้อมูลจัดเป็นหมวดหมู่ อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมต่อการใช้งาน และลำดับสุดท้ายคือระบบมีการออกแบบสวยงาม ทันสมัย และขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม

1.2.6 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี จำแนกตามด้านความต้องการ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีระดับ

ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา ด้านความต้องการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษามีระดับความคิดเห็นระดับคุณภาพมากที่สุดคือ ข้อมูลระบบเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน รองลงมาคือสามารถตรวจสอบข้อมูลข่าวสารต่างๆ เช่น ปฏิทินทางการศึกษา ได้อย่างต่อเนื่อง และลำดับสุดท้ายคือระบบสามารถตอบสนองความต้องการในการค้นหาข้อมูลได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน

1.2.7 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี จำแนกตามด้านความปลอดภัย พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนด้านความปลอดภัย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษามีระดับความคิดเห็นระดับคุณภาพมากที่สุดคือ การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการเข้าถึงงานระบบทะเบียนนักศึกษา รองลงมาคือระบบมีความปลอดภัย และลำดับสุดท้ายคือการกำหนดเวลาใช้งานผ่านระบบทะเบียนนักศึกษา

1.2.8 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2.9 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ในด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็วและด้านความเหมาะสมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านความต้องการและด้านปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ด้านความต้องการ พบว่ากลุ่มอายุ มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุ 21-22 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มกลุ่มอายุ 19-20 ปี และกลุ่มอายุต่ำกว่า 19 ปี ส่วนด้านความปลอดภัย พบว่ากลุ่มอายุต่างๆ มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุตั้งแต่ 23 ขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มอายุ 21-22 ปี กลุ่มอายุ 19-20 ปี และกลุ่มอายุต่ำกว่า 19 ปี

1.2.10 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามคณะ พบว่า คณะที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม ด้านความต้องการและด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2.11 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามชั้นปี พบว่า ชั้นปีที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสมและด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe พบว่า ด้านความต้องการ ชั้นปีต่างๆ มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มชั้นปีที่ 4 และกลุ่มชั้นปีที่ 3 มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มชั้นปีที่ 2

1.2.12 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี พฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามระยะเวลาในการใช้งาน พบว่า ระยะเวลาในการใช้งานที่แตกต่างที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม และด้านความต้องการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านความถูกต้องครบถ้วนและด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe พบว่า ด้านความถูกต้องครบถ้วน ระยะเวลาในการใช้งานต่างๆ มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มระยะเวลาในการใช้งาน 16-20 นาที มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มระยะเวลาในการใช้งาน 10-15 นาทีและ ต่ำกว่า 10 นาที อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความปลอดภัย พบว่า ระยะเวลาใช้งานต่างๆ มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มระยะเวลาในการใช้งาน 16-20 นาที มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มระยะเวลาในการใช้งาน 10-15 นาทีและ ต่ำกว่า 10 นาที อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

1.2.13 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี พฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้งานบ่อย พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้งานบ่อยที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม ด้านความต้องการและด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2.14 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี พฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามความถี่ในการใช้งาน/ภาคการศึกษา พบว่า ความถี่ในการใช้งาน/ภาคการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม ด้านความต้องการ และด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2.15 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี พฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามเมนูที่ใช้งานมากที่สุด พบว่า เมนูที่ใช้งานมากที่สุดที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม ด้านความต้องการและด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 การทดสอบสมมติฐาน

1.3.1 ระดับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม ด้านความต้องการ และด้านความปลอดภัย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา อยู่ในระดับมาก จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3.2 นักศึกษาที่มีข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษาที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน

ความถูกต้องครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม ด้านความต้องการ และด้านความปลอดภัย ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษาที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นจำแนกตามเพศ คณะ ช่วงเวลาที่ใช้งานบ่อย ความถี่ในการใช้งาน/ภาคการศึกษา และเมนูที่ใช้งานมากที่สุด ส่งผลให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนอายุที่แตกต่างกันส่งผลให้ด้านความต้องการและด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ชั้นปี ส่งผลให้ด้านความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และระยะเวลาในการใช้งานที่แตกต่างกันส่งผลให้ด้านความถูกต้องครบถ้วนและด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความเหมาะสม ด้านความต้องการและด้านความปลอดภัย พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ด้านความปลอดภัย เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านความต้องการ อันดับสามคือด้านความเหมาะสม อันดับสี่ด้านความถูกต้องครบถ้วน และอันดับสุดท้ายคือด้านความสะดวกรวดเร็ว ทั้ง 5 ด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันซึ่งยอมรับกับผลการวิจัยของรัตนา สุขทิพย์คงคา(2554:บทคัดย่อ)ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพการให้บริการของระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทุกข้อมี

ประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวก รวดเร็วในการใช้งานระบบสารสนเทศ ความถูกต้อง และสมบูรณ์ครบถ้วน

2.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี จำแนกตามด้านความถูกต้องครบถ้วน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา ด้านความถูกต้องครบถ้วน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษามีระดับความคิดเห็นระดับคุณภาพมากที่สุดคือ การแสดงแสดงผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูล สูตรการคำนวณผลข้อมูลและรายงานต่างๆ มีความถูกต้องครบถ้วน รองลงมาคือข้อมูลของระบบมีความแน่นอนและเชื่อถือได้ และลำดับสุดท้ายคือ เมนูและข้อมูลต่างๆ มีความถูกต้องครบถ้วน

2.3 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี จำแนกตามด้านความสะดวก รวดเร็ว พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา ด้านความสะดวกรวดเร็ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษามีระดับความคิดเห็นระดับคุณภาพมากที่สุดคือ ระบบการใช้งาน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน รองลงมาคือการเข้าถึงข้อมูลและการทำรายการผ่านระบบสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และลำดับสุดท้ายคือ การตรวจสอบข้อมูลต่างๆ เช่น การลงทะเบียน เพิ่ม-ถอนรายวิชา สามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว

2.4 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี จำแนกตามด้านความเหมาะสม พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา ด้านความเหมาะสม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษามีระดับความคิดเห็นระดับคุณภาพมากที่สุดคือ เมนูและขั้นตอนการใช้งานมีความชัดเจนและเหมาะสม รองลงมาคือระบบข้อมูลจัดเป็นหมวดหมู่ อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมต่อการใช้งาน และลำดับสุดท้ายคือระบบมีการออกแบบสวยงาม ทันสมัย และขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม

2.5 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี จำแนกตามด้านความต้องการ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา ด้านความต้องการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษามีระดับความคิดเห็นระดับคุณภาพมากที่สุดคือ ข้อมูลระบบเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน รองลงมาคือสามารถตรวจสอบข้อมูลข่าวสารต่างๆ เช่น ปฏิทินทางการศึกษา ได้อย่างต่อเนื่อง และลำดับสุดท้ายคือระบบสามารถตอบสนองความต้องการในการค้นหาข้อมูลได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน

2.6 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี จำแนกตามด้านความปลอดภัย พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนด้านความปลอดภัย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษามีระดับความคิดเห็นระดับคุณภาพมากที่สุดคือ การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการเข้าถึงงานระบบทะเบียนนักศึกษา รองลงมาคือระบบมีความปลอดภัย และลำดับสุดท้ายคือการกำหนดเวลาใช้งานผ่านระบบทะเบียนนักศึกษา

2.7 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของนักศึกษาที่มีข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษาที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ที่แตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยนักศึกษาที่มีเพศ คณะ ช่วงเวลาที่ใช้งานบ่อย ความถี่ในการใช้งาน/ภาคการศึกษา และเมนูที่ใช้งานมากที่สุดที่แตกต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนอายุที่แตกต่างกันส่งผลให้ด้านความต้องการและด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ด้านความต้องการ พบว่ากลุ่มอายุ มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุ 21-22 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มอายุ 19-20 ปี และกลุ่มอายุต่ำกว่า 19 ปี ส่วนด้านความปลอดภัย พบว่ากลุ่มอายุต่างๆ มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุตั้งแต่ 23 ขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มอายุ 21-22 ปี กลุ่มอายุ 19-20 ปี และกลุ่มอายุต่ำกว่า 19 ปี ชั้นปีที่แตกต่างกันส่งผลให้ด้านความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มชั้นปีที่ 4 และกลุ่มชั้นปีที่ 3 มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มชั้นปีที่ 2 และระยะเวลาในการใช้งานที่แตกต่างกันส่งผลให้ด้านความถูกต้องครบถ้วนและด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า ด้านความถูกต้องครบถ้วน ระยะเวลาในการใช้งานต่างๆ มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มระยะเวลาในการใช้งาน 16-20 นาที มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มระยะเวลาในการใช้งาน 10-15 นาที และ ต่ำกว่า 10 นาที ส่วนด้านความปลอดภัย พบว่า ระยะเวลาใช้งานต่างๆ มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

กลุ่มระยะเวลาในการใช้งาน 16-20 นาที มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มระยะเวลาในการใช้งาน 10-15 นาทีและต่ำกว่า 10 นาที

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการประมวลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา ของแบบสอบถาม ส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 3 คน แสดงความคิดเห็นในส่วนของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา คือ 1) ด้านความถูกต้องครบถ้วน ได้แสดงความคิดเห็นว่าการประมวลผลเพิ่ม-ถอนรายวิชาไม่แม่นยำ 2) ด้านความสะดวกรวดเร็ว ได้แสดงความคิดเห็นว่าระบบ network ล้มเหลวบ่อยควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น 3) ด้านความต้องการ ได้แสดงความคิดเห็นว่าควรแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ถูกต้องครบถ้วน ข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพของระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ศูนย์สุพรรณบุรี แม้ว่าระดับความคิดเห็นระดับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังคงควรเพิ่มระดับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษาให้อยู่ในระดับที่มากขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษาในช่วงเวลาที่นักศึกษาเริ่มเปิดภาคการศึกษา เพื่อให้มีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ทั้ง 4 ศูนย์ และเพิ่มในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ อาจารย์ ที่ใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษาด้วย เพื่อให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.3 ควรมีการศึกษาโดยวิธีการอื่นๆ นอกจากการใช้แบบสอบถาม เช่น แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ เพื่อทำให้ได้ข้อมูลชัดเจนขึ้น

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กลุ่มบริการสารสนเทศ (2551) “รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ชวัลนุช อุทยาน “ศิลปะการต้อนรับและการบริการ” สืบค้นจากระบบออนไลน์
<http://servicearts.wordpress.com/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3/>
- ชัชวาล ทัดศิวัช (2554) “ความหมายของคุณภาพการให้บริการ” สืบค้นจากระบบออนไลน์
http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=3&bookID=1285&read=true&count=true
- ชมนาด ม่วงแก้ว (2555) “ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรม นักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ตรีเพชร อำเมือง “คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ” มหาวิทยาลัยมหิดล สืบค้นจากระบบออนไลน์
<http://chaiyaphum.dlt.go.th/exchange/exchange2.pdf>
- ธนาธร เจริญจิตต์ (2548) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์ใน จังหวัดนครปฐม” ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- ทันดร ธนกุลบริรักษ์ (2552) “มาตรฐานการให้บริการ” สำนักการศึกษาต่อเนื่อง สืบค้นจากระบบออนไลน์ <http://www.stou.ac.th/study/projects/training/sarkm52/8-1.pdf>
- ปิยวรรณ เชียงหลง (2551) ระบบการลงทะเบียนและประมวลผลผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดสุโขทัย วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ปริศนา มัชฌิมา และคณะ (2555) พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ประไพ กลมเกลี้ยง (2551) “คุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี” ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

- พัชรารักษ์ ตันตพาทย์ (2554) ประสิทธิภาพการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- พัชรารัตน บัญแสน (2554) ประสิทธิภาพการใช้งานระบบอินทราเน็ต : กรณีศึกษาองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ผกาพันธ์ โสตามุข (2552) ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (2556) สืบค้นออนไลน์จาก <http://www.register.rmutsb.ac.th/th/userfiles/files/KM/2556/register-rmutsb-km2556-9-month.pdf>
- รุ่งวิไล ปินตาสะอาด (2552) การพัฒนาระบบการจัดการงานทะเบียนและประมวลผล โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- รัตนา บุญแสวง (2553) การประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์โดยใช้แบบจำลอง E-RecS-QUAL กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- รัตนา สุขทิพย์คงคา (2554) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพการให้บริการของระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม
- วิโรจน์ อรุณมานะกุล “อินเทอร์เน็ตและการศึกษาไทย” สืบค้นจากระบบออนไลน์ <http://pioneer.chula.ac.th/~awirote/ling/internetedu.htm>
- ศิริวรรณ วุ่นจิณา (2554) ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิ์รับเงินค่างานบริการจ่ายเงิน : กรณีศึกษาของคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สังวาล ศิริ (2551) การพัฒนาระบบงานประมวลผล กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- สุนทรี บางป่า (2553) การพัฒนาระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล โรงเรียนเทคโนโลยีพลพณิชยการ อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อุไร ดวงระหว้า (2554) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” ปรินญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ
ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม

- | | | |
|----|-----------|---|
| 1. | ชื่อ-สกุล | ผู้ช่วยศาสตราจารย์จักรินทร์ น่วมทิม |
| | ตำแหน่ง | รองคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ |
| | ที่ทำงาน | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี |
| 2. | ชื่อ-สกุล | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภักดิ์วัฒน์ จันทร์ตรี |
| | ตำแหน่ง | หัวหน้างานส่งเสริมวิชาการ |
| | ที่ทำงาน | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี |
| 3. | ชื่อ-สกุล | นางอัจฉรา ลักษณ์สมบูรณ์ |
| | ตำแหน่ง | หัวหน้างานบริหารและแผน |
| | ที่ทำงาน | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี |



ภาคผนวก ข

รายการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง



รายการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง
Item Objective Congruency Index (IOC)

แบบสอบถามเรื่อง

“คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี”

สรุปความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการความคิดเห็น	คะแนนความ คิดเห็น			รวม	IOC	แปลผล
	1	2	3			
ด้านความถูกต้องครบถ้วน						
1. เมนูและข้อมูลต่างๆ มีความถูกต้องครบถ้วน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ข้อมูลของระบบมีความแน่นอนและเชื่อถือ ได้	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
3. การแสดงผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูล สูตรการคำนวณผลข้อมูลและรายงานต่างๆ มีความถูกต้องครบถ้วน	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
ด้านความสะดวกรวดเร็ว						
4. การเข้าถึงข้อมูลและการทำรายการผ่าน ระบบสามารถทำงานในระบบได้อย่าง สะดวกและรวดเร็ว	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5. ระบบการใช้งาน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
6. การตรวจสอบข้อมูลต่างๆ เช่น การ ลงทะเบียน เพิ่ม-ถอนรายวิชา สามารถทำ ได้ง่ายและรวดเร็ว	1	1	1	3	1	ใช้ได้

รายการความคิดเห็น	คะแนนความ			รวม	IOC	แปลผล
	คิดเห็น					
	1	2	3			
ด้านความเหมาะสม						
7. เมนูและขั้นตอนการใช้งานมีความชัดเจนและเหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8. ระบบข้อมูลจัดเป็นหมวดหมู่ อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมต่อการใช้งาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
9. ระบบมีการออกแบบสวยงาม ทันสมัย และขนาดของตัวอักษรมีความเหมาะสม	1	0	1	2	0.67	ปรับปรุง
ด้านความต้องการ						
10. ระบบสามารถตอบสนองความต้องการในการค้นหาข้อมูลได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
11. ข้อมูลระบบเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
12. สามารถตรวจสอบข้อมูลข่าวสารต่างๆ เช่น ปฏิทินทางการศึกษา ได้อย่างต่อเนื่อง	1	1	0	2	0.67	ปรับปรุง
ด้านความปลอดภัย						
13. ระบบมีความปลอดภัย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
14. การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการเข้าใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา	1	1	0	2	0.67	ปรับปรุง
15. การกำหนดเวลาใช้งานผ่านระบบทะเบียนนักศึกษา	1	1	0	2	0.67	ปรับปรุง

ภาคผนวก ค

การทดสอบค่าความเชื่อมั่น



Reliability

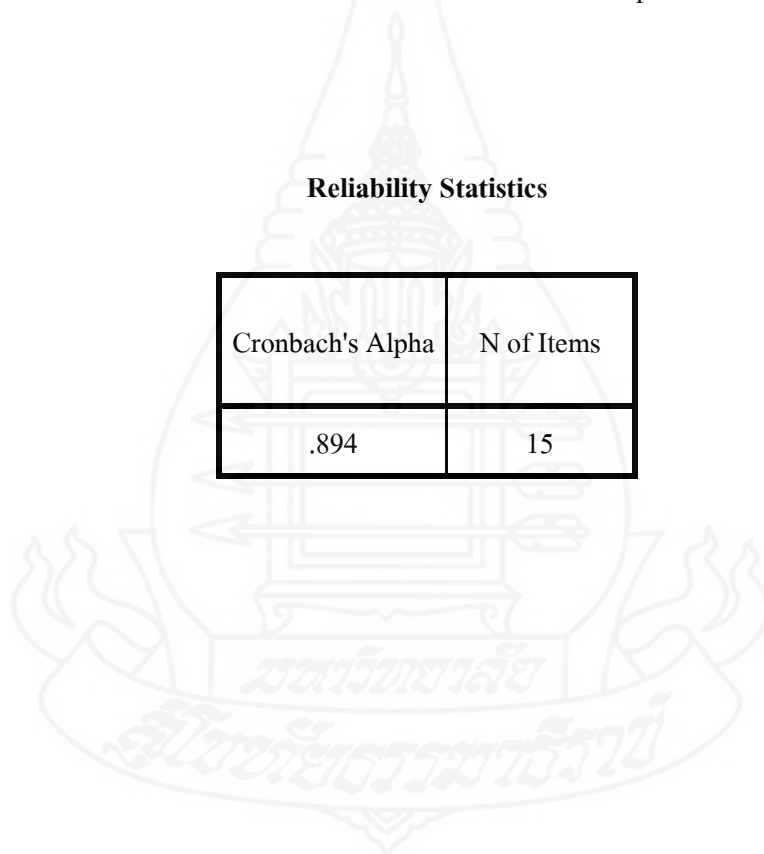
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	15



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	59.87	63.016	.537	.889
Q2	59.93	62.547	.613	.886
Q3	60.13	61.154	.565	.888
Q4	59.93	63.444	.513	.890
Q5	59.87	66.051	.414	.893
Q6	60.13	64.326	.395	.895
Q7	59.87	61.637	.583	.887
Q8	60.17	61.799	.578	.887
Q9	59.90	62.507	.691	.883
Q10	60.07	61.857	.573	.887
Q11	60.03	61.620	.640	.884
Q12	59.90	63.197	.557	.888
Q13	59.90	60.921	.782	.880
Q14	60.07	62.892	.583	.887
Q15	59.97	63.620	.534	.889

ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จึงขอความ
ร่วมมือมายังนักศึกษาทุกท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ โดยผู้ศึกษาขอชี้แจงรายละเอียดของ
แบบสอบถาม โดย สังกะเสน ดังนี้

แบบสอบถามชุดนี้ใช้สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากนักศึกษา
ทุกท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงมากที่สุด เนื่องจากคำตอบของท่านจะเป็น
ประโยชน์อย่างมากต่อการวิเคราะห์ผลการศึกษา และผู้ศึกษาขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้รับไม่มี
ผลกระทบต่อการเรียนของนักศึกษาแต่ประการใด เนื่องจากผู้ศึกษาจะนำเสนอผลของการศึกษาใน
ภาพรวม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา
- ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา
ณ โอกาสนี้

นางสาวนิตยา กรัดเพชร
ผู้ศึกษา

ชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 19 ปี

2. 19 – 20 ปี

3. 21 – 22 ปี

4. ตั้งแต่ 23 ปีขึ้นไป

3. คณะ

1. คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

2. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. คณะศิลปศาสตร์

4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

4. ชั้นปี

1. ชั้นปีที่ 1

2. ชั้นปีที่ 2

3. ชั้นปีที่ 3

4. ชั้นปีที่ 4

ส่วนที่ 2 การใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา

1. ระยะเวลาในการใช้งาน

1. ต่ำกว่า 10 นาที

2. 10 – 15 นาที

3. 16 – 20 นาที

4. ตั้งแต่ 21 นาทีขึ้นไป

2. ช่วงเวลาที่ใช้งานบ่อย

1. ช่วงเวลา 06.01 – 10.00 น.

2. ช่วงเวลา 10.01 – 15.00 น.

3. ช่วงเวลา 15.01 – 20.00 น.

4. ช่วงเวลา 20.01 – 06.00 น.

3. ความถี่ในการใช้งาน / ภาคการศึกษา

1. 1-3 ครั้ง

2. 4-6 ครั้ง

3. 7-10 ครั้ง

4. ตั้งแต่ 11 ครั้งขึ้นไป

4. เมนูที่ใช้งานมากที่สุด

1. การลงทะเบียนเรียน

2. ตารางเรียน / ตารางสอบ

3. แผนการเรียน / ผลการเรียน

4. กระดานข่าวสาร / ประกาศต่างๆ

5. อื่น ๆ

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่องระดับคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

5	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการมากที่สุด
4	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการมาก
3	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการปานกลาง
2	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการน้อย
1	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	1	2	3	4	5
1. ด้านความถูกต้องครบถ้วน					
1.1 เมนูและข้อมูลต่างๆ มีความถูกต้องครบถ้วน					
1.2 ข้อมูลของระบบมีความแน่นอนและเชื่อถือได้					
1.3 การแสดงผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูล สูตรการคำนวณผลข้อมูลและรายงานต่างๆ มีความถูกต้องครบถ้วน					
2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว					
2.1 การเข้าถึงข้อมูลและการทำรายการผ่านระบบสามารถทำงานในระบบได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
2.2 ระบบการใช้งาน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน					
2.3 การตรวจสอบข้อมูลต่างๆ เช่น การลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา สามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว					
3. ด้านความเหมาะสม					
3.1 เมนูและขั้นตอนการใช้งานมีความชัดเจนและเหมาะสม					
3.2 ระบบข้อมูลจัดเป็นหมวดหมู่ อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมต่อการใช้งาน					

คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	1	2	3	4	5
3.3 ระบบมีการออกแบบสวยงาม ทันสมัย และขนาด ของตัวอักษรมีความเหมาะสม					
4 ด้านความต้องการ					
4.1 ระบบสามารถตอบสนองความต้องการในการ ค้นหาข้อมูลได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน					
4.2 ข้อมูลระบบเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน					
4.3 สามารถตรวจสอบข้อมูลข่าวสารต่างๆ เช่น ปฏิทิน ทางการศึกษา ได้อย่างต่อเนื่อง					
5 ด้านความปลอดภัย					
5.1 ระบบมีความปลอดภัย					
5.2 การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการเข้า ใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา					
5.3 การกำหนดเวลาใช้งานผ่านระบบทะเบียนนักศึกษา					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่าระบบให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล -
สุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ควรมีการดำเนินการปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติมในประเด็นใดบ้าง เพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการแก่นักศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณนักศึกษาทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในชุดนี้

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ - สกุล	นางสาวนิตยา กรัดเพชร
วัน/เดือน/ปีเกิด	1 มิถุนายน 2524
สถานที่เกิด	อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี 72140
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2547 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสுகีรี
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

