



โครงการวิจัย

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
Improving the Quality of Service Registration of
The Faculty of Home Economics Technology

นางสาวรัตติกานต์ ผู้ช่วยหญิงทอง
นางสาวอองาม เปรมสุข
ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญ ติใจ

โครงการวิจัยงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

Improving the Quality of Service Registration of the Faculty of Home Economics Technology

รติமாகานต์ ห้วยหงษ์ทอง, ออองาม เปรมสุข และผู้ช่วยศาสตราจารย์พเยาว์ ดีใจ

โครงการงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

ชื่อเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
ผู้วิจัย รติมา กานต์ ห้วยหงษ์ทอง, อองาม เปรมสุข และเพียววี ดีใจ
ปี พ.ศ. 2559

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการลงทะเบียนไม่ทันตามปฏิทินการศึกษาช่วงเวลาการลงทะเบียนของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด โดยศึกษาข้อมูลทั่วไป สาเหตุที่ทำให้นักศึกษาลงทะเบียนออนไลน์ไม่ทันตามช่วงเวลา ความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา ประชากรในทางการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2558 จำนวน 472 คน วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ด้านข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.03 มีอายุระหว่าง 19-20 ปี ร้อยละ 78.81 สาขาวิชาอาหารและโภชนาการ ร้อยละ 35.17 โดยส่วนใหญ่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์ ร้อยละ 70.97 และมีการเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์มากกว่า 1 ครั้งต่อเทอม ร้อยละ 86.86 สำหรับเมนูในระบบทะเบียนออนไลน์ที่นักศึกษาเข้าใช้มากที่สุดคือ เมนูการลงทะเบียน ตารางเรียน/สอบ และผลการศึกษา ร้อยละ 100 และสาเหตุหลักที่ทำให้นักศึกษาลงทะเบียนไม่ทันตามช่วงเวลา คือ จำรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านไม่ได้ หรือรหัสผ่านไม่ถูกต้อง ร้อยละ 47.46

2. ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา ผลการวิเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการใช้บริการงานทะเบียน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ในทุกประเด็นโดยรวม ($\bar{X}=3.59$, S.D.=0.16) โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก ด้านการตอบสนอง ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจและแม่นยำในระเบียบกฎเกณฑ์เป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.78)

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ พบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ เอกสารคำร้องมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ทั้งนี้ควรมีอุปกรณ์สารสนเทศให้บริการอย่างเพียงพอ มีขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน นอกจากนี้การพัฒนาาระบบทะเบียนออนไลน์ให้มีความสะดวก ความรวดเร็วในการเข้าสู่ระบบ การจัดหมวดหมู่ และข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ เป็นโครงการวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณเงินรายได้คณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการลงทะเบียนไม่ทันตามปฏิทิน การศึกษาช่วงเวลาการลงทะเบียนของนักศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการงานทะเบียนของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ และเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือ การใช้ระบบทะเบียนคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ให้บังเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ทำให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้สำเร็จ ลุล่วงเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ขอขอบคุณนักศึกษา บุคลากรทุกท่านทั้งสายสอนและสายสนับสนุน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ทุกท่านที่มีส่วนสนับสนุนในการดำเนินงานวิจัยนี้ และหวังเป็นอย่าง ยิ่งว่าผลการวิจัยนี้จะยังประโยชน์และเป็นแนวทางในการบริหารงานด้านวิชาการต่อไป

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2559

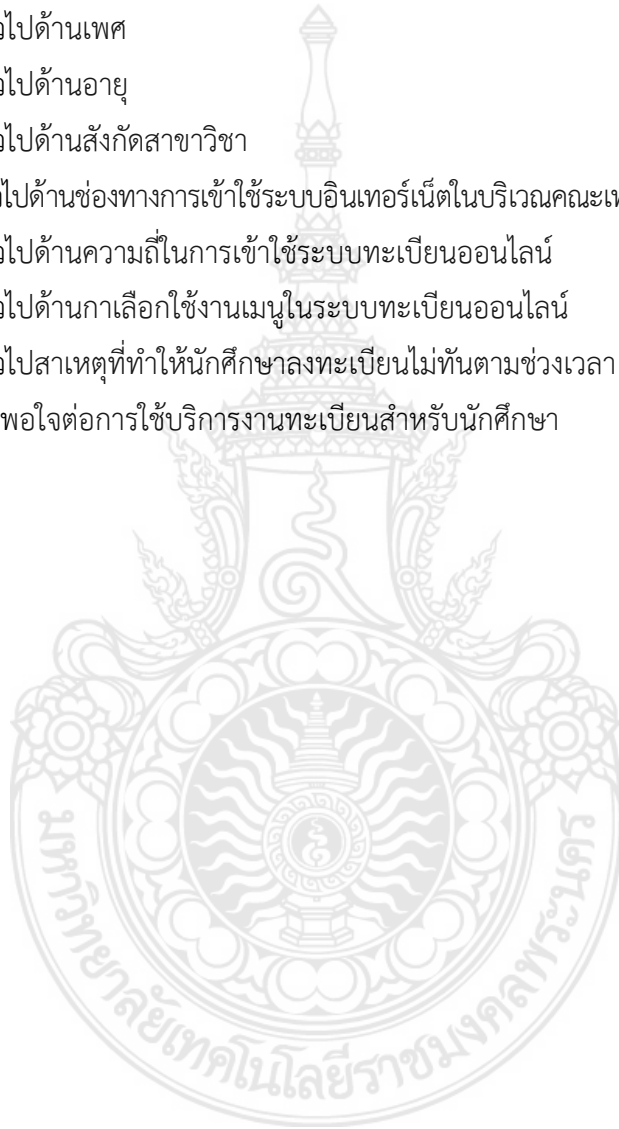


สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญภาพ	ง
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขตของโครงการวิจัย	3
กรอบแนวคิด	3
คำนิยามเฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	6
การให้บริการ	14
งานทะเบียน	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	20
การกำหนดประชากร	20
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
การวิเคราะห์ข้อมูล	22
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	22
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	23
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	35
บรรณานุกรม	40
ภาคผนวก	42
แบบสำรวจความพึงพอใจการใช้ระบบทะเบียนออนไลน์	
คู่มือการใช้ระบบทะเบียนและบริการการศึกษา	

สารบัญญภาพ

ภาพ	หน้า
1.1 สาเหตุที่มีส่งผลให้นักศึกษาเกิดปัญหาลงทะเบียนไม่ทันตามปฏิทินการศึกษาช่วงเวลาการลงทะเบียนของนักศึกษา	2
4.1 ข้อมูลทั่วไปด้านเพศ	26
4.2 ข้อมูลทั่วไปด้านอายุ	26
4.3 ข้อมูลทั่วไปด้านสังกัดสาขาวิชา	27
4.4 ข้อมูลทั่วไปด้านช่องทางการเข้าใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริเวณคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	27
4.5 ข้อมูลทั่วไปด้านความถี่ในการเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์	28
4.6 ข้อมูลทั่วไปด้านกาเลือกใช้งานเมนูในระบบทะเบียนออนไลน์	28
4.7 ข้อมูลทั่วไปสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาลงทะเบียนไม่ทันตามช่วงเวลา	29
4.8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา	31



สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี รุ่น/รหัส 58	20
4.1	ความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไป	24
4.2	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา	30
4.3	ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา	32



บทที่ 1

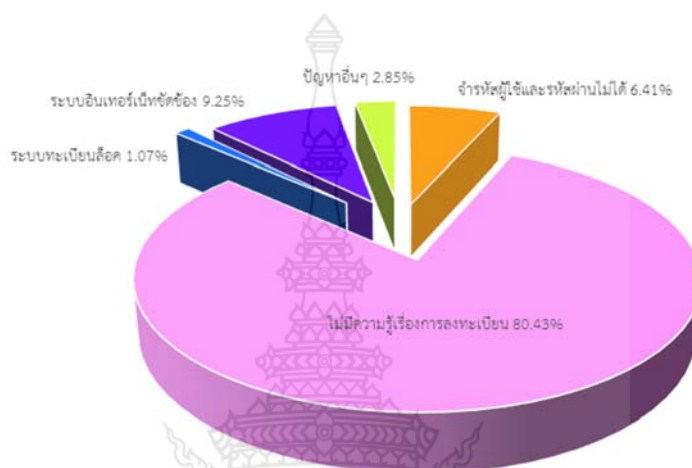
บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

งานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการด้านการศึกษา ในระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท ให้บริการงานด้านทะเบียนให้แก่นักศึกษา ตั้งแต่เข้าสู่สภาพการเป็นนักศึกษาจนกระทั่งพ้นสภาพการเป็นนักศึกษา ภายใต้ระเบียบข้อบังคับที่มหาวิทยาลัยกำหนด รวบรวมและประสานงานด้านข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ตลอดจนบริการและเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศทางด้านการศึกษาแก่อาจารย์บุคลากร หน่วยงานต่างๆ ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยใช้สารสนเทศการลงทะเบียนผ่านระบบทะเบียนออนไลน์เพื่อให้บริการนักศึกษาด้านการลงทะเบียน เริ่มใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้ดำเนินการพัฒนาระบบและปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง รองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และเชื่อมโยงข้อมูลการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษาและบุคลากรของทุกคณะ เนื่องจากพื้นที่ตั้งของแต่ละคณะอยู่ห่างไกลกัน งานทะเบียนคณะจึงมีความสำคัญในการให้บริการด้านการศึกษาในพื้นที่คณะที่รับผิดชอบ และประสานข้อมูลต่างๆ กับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และคณะวิชาที่เกี่ยวข้อง

โดยในส่วนของบุคลากรงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีบุคลากร 2 ตำแหน่งคือ หัวหน้างานทะเบียน (บุคลากรสายวิชาการ) และนักวิชาการศึกษา (บุคลากรสายสนับสนุน) จำนวนนักศึกษาปัจจุบัน ปีการศึกษา 2558 ระดับปริญญาตรี 1,452 คน และระดับปริญญาโท 96 คน รวมเป็นจำนวน 1,746 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, สถิตินักศึกษาปัจจุบันแยกคณะ สาขา ชั้นปี เพศ. ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2558) จากการพัฒนาระบบและปรับปรุงข้อมูล โดยไม่ได้มีการเผยแพร่คู่มือการใช้งานระบบทะเบียนให้กับนักศึกษาอย่างเป็นระบบ ส่งผลกระทบต่อการลงทะเบียนเรียนประจำภาคการศึกษากับนักศึกษาทุกชั้นปี ในทุกภาคการศึกษาพบนักศึกษามีปัญหาลงทะเบียนไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาปฏิทินการศึกษา ตั้งแต่ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2555 จนถึงภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2557 นักศึกษาจึงต้องมาติดต่องานทะเบียนเพื่อยื่นคำร้องขอลงทะเบียนล่าช้าและชำระเงินที่งานการเงินคณะ ไม่สามารถไปชำระเงินที่ธนาคารได้ ยังต้องชำระค่าปรับล่าช้าเพิ่มเติม (ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เรื่องอัตราค่าบำรุงการศึกษา ค่าลงทะเบียน และค่าธรรมเนียมการศึกษา ในการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีกำหนดให้นักศึกษาต้องชำระค่าลงทะเบียน มีนักศึกษาเฉลี่ยประมาณ 200-300 คน (สถิติผู้รับบริการงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์) โดยสรุปปัญหาที่มีผลให้นักศึกษาลงทะเบียนไม่ทันตามปฏิทิน

การศึกษาช่วงเวลาการลงทะเบียนของนักศึกษา เรียงลำดับดังนี้ 1) ไม่มีความรู้เรื่องการลงทะเบียน ไม่รู้ขั้นตอนการลงทะเบียน ไม่คลิกปุ่มดึงแผนการเรียน (ร้อยละ 80.43) 2) ระบบอินเทอร์เน็ตหัดช้า (ร้อยละ 9.25) 3) จำรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านไม่ได้ รหัสผ่านไม่ถูกต้อง (ร้อยละ 6.41) 4) ปัญหาอื่นๆ เช่น อยู่ต่างจังหวัด ติดธุระอื่น คอมพิวเตอร์เสีย ไม่มีระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้ (ร้อยละ 2.85) และ 5) ระบบทะเบียนล๊อค ไม่อนุญาตให้ลงชื่อเข้าใช้ระบบทะเบียนได้ (ร้อยละ 1.07) ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 สาเหตุที่มีส่งผลให้นักศึกษาเกิดปัญหาลงทะเบียนไม่ทันตามปฏิทินการศึกษา
ช่วงเวลาการลงทะเบียนของนักศึกษา

ที่มา : สถิติผู้รับบริการงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2555 ถึง 2557

ในช่วงเปิดภาคการศึกษาจึงมีนักศึกษามาติดต่อรับบริการงานทะเบียนเป็นจำนวนมาก และบุคลากรมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาสาเหตุ เพื่อแก้ไขปัญหาการลงทะเบียนไม่ทันตามปฏิทินการศึกษาช่วงเวลาการลงทะเบียนของนักศึกษาโดยการให้ความรู้การลงทะเบียนกับนักศึกษาซึ่งเป็นผู้รับบริการส่วนใหญ่ อันจะจะเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ช่วยลดปัญหาในการใช้ระบบทะเบียนออนไลน์เพื่อการลงทะเบียนของนักศึกษา พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการงานทะเบียน งานบริการวิชาการ และพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อันจะเป็นการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานระบบบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาการลงทะเบียนไม่ทันตามปฏิทินการศึกษาช่วงเวลาการลงทะเบียนของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

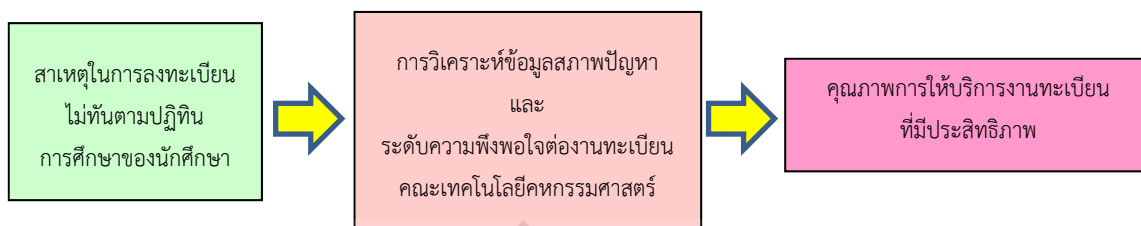
ขอบเขตของโครงการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัญหาในการลงทะเบียนไม่ทันตามปฏิทินการศึกษาช่วงเวลาการลงทะเบียนของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบ่งขอบเขตเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
ตัวแปรต้น ประกอบด้วย สาเหตุในการลงทะเบียนไม่ทันตามปฏิทินการศึกษาของนักศึกษา และการรับรู้เกี่ยวกับระบบทะเบียนออนไลน์ของนักศึกษา
ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบทะเบียนออนไลน์
2. ขอบเขตด้านประชากร
ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2558 จำนวน 472 คน (สถิตินักศึกษาปัจจุบัน ปีการศึกษา 2558 ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2558)
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2558 ถึง ภาคการศึกษา ที่ 1 ปีการศึกษา 2559
4. ศึกษาเฉพาะการลงทะเบียนผ่านระบบทะเบียนออนไลน์ของนักศึกษา

กรอบแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหาในการลงทะเบียนไม่ทันตามปฏิทินการศึกษาช่วงเวลาการลงทะเบียนของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ เพื่อสร้างคู่มือการลงทะเบียนผ่านระบบทะเบียนออนไลน์ โดยแสดงกรอบแนวคิด ดังนี้



คำนิยามเฉพาะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ผู้วิจัยขอกำหนดคำนิยามเฉพาะ ดังนี้

การให้บริการงานทะเบียน หมายถึง การให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาที่มาใช้บริการงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ในปัญหาการลงทะเบียนไม่ทันตามกำหนดเวลาปฏิทินการศึกษา

ปฏิทินการศึกษา กำหนดวันเริ่มต้นและวันสุดท้ายของกิจกรรม เพื่อให้ให้นักศึกษาใช้เป็นข้อมูลในการลงทะเบียนและชำระเงิน แบ่งช่วงเวลากิจกรรมประกอบด้วย ช่วงเวลาการลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ ช่วงเวลาการชำระเงินค่าลงทะเบียนผ่านธนาคาร วันเริ่มปรับการลงทะเบียนล่าช้า ช่วงเวลาการเพิ่มวิชาเรียน ช่วงเวลาการถอนวิชาเรียน และวันสุดท้ายของการลงทะเบียนเรียน

ระบบทะเบียนออนไลน์ เป็นเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการการศึกษาด้านงานทะเบียน สำหรับนักศึกษาต้องลงทะเบียนผ่านระบบในทุกภาคการศึกษา ตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ในปฏิทินการศึกษาประจำปีการศึกษานั้นๆ หากเกินช่วงเวลาหรือเกิดปัญหาใดใดในการลงทะเบียนนักศึกษาต้องแจ้งต่องานทะเบียน ทั้งนี้ นักศึกษาต้องรับผิดชอบต่อการลงทะเบียนรายวิชาตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พ.ศ.2550 และต้องชำระหนี้สินและค่าลงทะเบียนล่าช้า โดยนักศึกษาต้องดำเนินการลงทะเบียนให้เรียนร้อยละภายในเวลา 2 สัปดาห์แรก นับจากวันเปิดภาคการศึกษา ทั้งนี้หากนักศึกษาไม่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษานั้น จะต้องยื่นแบบขอลาพักการศึกษาต่อคณบดีและชำระค่าธรรมเนียมภายใน 30 วัน นับจากวันเปิดภาคการศึกษา หากไม่ปฏิบัติตามดังกล่าวมหาวิทยาลัยจะถอนชื่อนักศึกษาออกจากทะเบียนนักศึกษาของมหาวิทยาลัย (ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ.2550, คู่มือนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2559: 150-153)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบข้อมูลสภาพปัญหาและการรับรู้เกี่ยวกับการลงทะเบียนผ่านระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่ทันตามปฏิทินการศึกษาของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
2. คู่มือการลงทะเบียนผ่านระบบทะเบียนออนไลน์ของนักศึกษา เพื่อแก้ไขปัญหาการลงทะเบียนผ่านระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่ทันตามปฏิทินการศึกษาของนักศึกษา
3. เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ช่วยลดปัญหาในการใช้ระบบทะเบียนออนไลน์
4. เป็นการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการงานทะเบียน งานบริการวิชาการ และพัฒนาองค์กร ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้



บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ผู้วิจัยได้ศึกษา รวบรวมเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ.2550 หมวด 1 ระบบการศึกษา หมวด 3 การขึ้นทะเบียนและการลงทะเบียนเรียน หมวด 4 การลงของนักศึกษา ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2550 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ.2550 หมวด 1 ระบบการศึกษา หมวด 3 การขึ้นทะเบียนและการลงทะเบียนเรียน หมวด 4 การลงของนักศึกษา ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2550 เพื่อเป็นหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ.2548 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 17 (2) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ.2548 สภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในการประชุมครั้งที่ 4/2550 เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2550 ซึ่งออกข้อบังคับไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ข้อบังคับนี้เรียกว่า “ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ.2550”

ข้อ 2 ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ในข้อบังคับนี้

“สภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

“คณะ” หมายความว่า รวมถึง วิทยาลัยในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

“คณบดี” หมายความว่า ผู้อำนวยการวิทยาลัย

“นักศึกษา” หมายความว่า ผู้ที่เข้ารับการศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

“กรรมการคณะ” หมายความว่า คณะกรรมการประจำคณะ หรือคณะกรรมการประจำวิทยาลัยในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

“สาขาวิชา” หมายความว่า สาขาวิชาต่างๆ ที่จัดสอนในคณะหรือวิทยาลัย

“หัวหน้าสาขาวิชา” หมายความว่า หัวหน้าสาขาวิชา หัวหน้าภาควิชาที่รับผิดชอบงานของสาขาวิชาหรือภาควิชาในคณะหรือวิทยาลัย

“แผนการเรียน” หมายความว่า แผนการจัดการเรียนในแต่ละภาคการศึกษาของแต่ละหลักสูตร ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากมหาวิทยาลัยตามระยะเวลาและรายวิชาที่กำหนด การจัดแผนการเรียนจะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำคณะ

“อาจารย์ที่ปรึกษา” หมายความว่า อาจารย์ประจำในคณะหรือวิทยาลัย ซึ่งคณบดีหรือผู้อำนวยการวิทยาลัยแต่งตั้งและมอบหมายให้ทำหน้าที่ แนะนำ ปรึกษาการศึกษา ตักเตือน และดูแลความประพฤติ ตลอดจนรับผิดชอบในการลงทะเบียนเรียนรายวิชา และติดตามผลการศึกษานักศึกษา

“อาจารย์ผู้สอน” หมายความว่า อาจารย์ประจำหรืออาจารย์พิเศษที่รับผิดชอบสอนรายวิชาในระดับปริญญาตรี

ข้อ 4 ให้อธิการบดีรักษาการตามข้อบังคับนี้ และให้มีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาด หรือตีความ ตลอดจนออกประกาศเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อบังคับ ทั้งนี้คำวินิจฉัยให้ถือเป็นที่สุด

หมวด ๑

ระบบการศึกษา

ข้อ 5 ปีการศึกษาให้เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน ของทุกปี และสิ้นสุดลงในวันที่ 31 พฤษภาคม ของปีถัดไป

ข้อ 6 ระบบการศึกษา

(1) มหาวิทยาลัยจัดการศึกษาโดยการประสานงานด้านวิชาการระหว่างคณะหรือสาขาวิชาต่าง ๆ คณะใดหรือสาขาวิชาใดซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับวิชาการด้านใดให้จัดการศึกษาในวิชาการด้านนั้นแก่นักศึกษาทุกคนทั้งมหาวิทยาลัย

(2) การศึกษาในมหาวิทยาลัย ใช้ระบบทวิภาค (Semester Basis) โดยแบ่งเวลาศึกษาในปีการศึกษาหนึ่งๆ ออกเป็น 2 ภาคการศึกษาปกติ ซึ่งเป็นภาคการศึกษาบังคับคือ

(ก) ภาคการศึกษาที่หนึ่ง (First Semester) ตั้งแต่วันจันทร์แรกของเดือนมิถุนายนเป็นต้นไป เป็นเวลา 16 สัปดาห์ รวมทั้งเวลาสำหรับการสอบด้วย

(ข) ภาคการศึกษาที่สอง (Second Semester) ตั้งแต่วันจันทร์แรกของเดือนพฤศจิกายนเป็นต้นไป เป็นเวลา 16 สัปดาห์ รวมทั้งเวลาสำหรับการสอบด้วย

ทั้งนี้ เว้นแต่มหาวิทยาลัยจะกำหนดเป็นอย่างอื่น และมหาวิทยาลัย อาจเปิดภาคการศึกษาฤดูร้อน (Summer Session) ซึ่งเป็นภาคการศึกษาที่ไม่บังคับ ใช้เวลาศึกษา 8 สัปดาห์ รวมทั้งเวลาสำหรับการสอบด้วย โดยให้เพิ่มชั่วโมงการศึกษาในแต่ละรายวิชาให้เท่ากับภาคการศึกษาปกติ

(3) สาขาวิชาต่างๆ จัดสอนรายวิชาที่อยู่ในความรับผิดชอบตามข้อกำหนดของหลักสูตร รายวิชาหนึ่งๆ กำหนดปริมาณการศึกษาเป็นจำนวนหน่วยกิต และสอนรายวิชานั้นๆ ในเวลาหนึ่งภาคการศึกษา

(4) หน่วยกิต หมายถึง หน่วยที่ใช้แสดงปริมาณการศึกษา ในแต่ละรายวิชาจะมีจำนวนหน่วยกิตกำหนดไว้ ตามหลักเกณฑ์ดังนี้

(ก) รายวิชาทฤษฎีที่ใช้เวลาบรรยายหรืออภิปรายปัญหา ไม่น้อยกว่า 15 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษาปกติ ให้มีค่าเท่ากับ 1 หน่วยกิต

(ข) รายวิชาภาคปฏิบัติที่ใช้เวลาฝึกหรือทดลอง ไม่น้อยกว่า 30 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษาปกติ ให้มีค่าเท่ากับ 1 หน่วยกิต

(ค) การฝึกงานหรือการฝึกภาคสนามที่ใช้เวลาฝึก ไม่น้อยกว่า 45 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษาปกติ ให้มีค่าเท่ากับ 1 หน่วยกิต

(ง) การทำโครงการหรือกิจกรรมการเรียนรู้อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายที่ใช้เวลาทำโครงการหรือกิจกรรมนั้นๆ ไม่น้อยกว่า 45 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษาปกติ ให้มีค่าเท่ากับ 1 หน่วยกิต

(5) รายวิชาหนึ่งๆ ประกอบด้วย รหัสประจำรายวิชา ชื่อเต็มของรายวิชา จำนวนหน่วยกิต และคำอธิบายรายวิชาที่จะสอนในรายวิชานั้นๆ

(6) ในแต่ละรายวิชา ถ้านักศึกษามีเวลาศึกษาไม่ถึงร้อยละ 80 ของเวลาศึกษา จะไม่มีสิทธิสอบในรายวิชานั้น เว้นแต่เหตุสุดวิสัย และจะได้รับอนุญาตจากคณบดีเป็นกรณีพิเศษ

(7) รายละเอียดของจำนวนหน่วยกิตรวมและระยะเวลาการศึกษา ซึ่งนับจากวันที่เปิดภาคการศึกษาแรกที่รับเข้าศึกษาในหลักสูตรนั้นๆ มีดังนี้

(ก) หลักสูตรปริญญาตรี (4 ปี) มีจำนวนหน่วยกิตรวม ไม่น้อยกว่า 120 หน่วยกิต ใช้เวลาศึกษาไม่เกิน 8 ปีการศึกษา สำหรับการลงทะเบียนเรียนเต็มเวลา และไม่เกิน 12 ปีการศึกษาสำหรับการลงทะเบียนเรียนไม่เต็มเวลา (ภาคสมทบ)

(ข) หลักสูตรปริญญาตรี (5 ปี) ให้มีจำนวนหน่วยกิตรวม ไม่น้อยกว่า 150 หน่วยกิต เวลาศึกษาไม่เกิน 10 ปีการศึกษา สำหรับการลงทะเบียนเรียนเต็มเวลา และไม่เกิน 15 ปีการศึกษา สำหรับการลงทะเบียนเรียนไม่เต็มเวลา (ภาคสมทบ)

(ค) หลักสูตรปริญญาตรี (ต่อเนื่อง) ให้มีจำนวนหน่วยกิตรวม ไม่น้อยกว่า 72 หน่วยกิต เวลาศึกษาไม่เกิน 4 ปีการศึกษา สำหรับการลงทะเบียนเรียนเต็มเวลา และไม่เกิน 6 ปีการศึกษา สำหรับการลงทะเบียนเรียนไม่เต็มเวลา

หมวด ๓

การขึ้นทะเบียน และการลงทะเบียนเรียน

ข้อ 9 การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา

(1) ผู้ได้รับการคัดเลือกจะมีสภาพเป็นนักศึกษา ต่อเมื่อได้ขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ในการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา ผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องนำหลักฐานต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนดไปรายงานตัวต่อมหาวิทยาลัย

(2) ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาด้วยตนเอง พร้อมทั้งชำระเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ ตามวันเวลา และสถานที่ที่มหาวิทยาลัยกำหนด สำหรับภาคการศึกษาแรกที่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย นักศึกษาต้องลงทะเบียนเรียนรายวิชาต่างๆ ไม่น้อยกว่า 9 หน่วยกิต มิฉะนั้นจะถือว่าพ้นสภาพการเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

(3) นักศึกษาต้องมีบัตรประจำตัวนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งออกให้โดยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

(4) นักศึกษาแต่ละคนมีอาจารย์ที่ปรึกษาตามที่คณะแต่งตั้ง

ข้อ 10 การลงทะเบียนเรียนรายวิชา

(1) มหาวิทยาลัยจะจัดให้มีการลงทะเบียนเรียนในรายวิชาต่างๆ ในแต่ละภาคการศึกษาให้เสร็จก่อนวันเปิดภาคการศึกษานั้นๆ

(2) ในกรณีที่มีเหตุอันควร คณะอาจประกาศงดการเรียนการสอนรายวิชาใด หรือจำกัดจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาใดก็ได้

(3) การงดการเรียนการสอนรายวิชาที่มีนักศึกษาลงทะเบียนเรียนไปบ้างแล้ว จะต้องกระทำ ภายใน 2 สัปดาห์แรกนับจากวันเปิดภาคการศึกษาปกติหรือภายในสัปดาห์แรกนับจากวันเปิดภาคการศึกษาฤดูร้อน

ข้อ 11 การลงทะเบียนเรียน ให้กระทำตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(1) ในแต่ละภาคการศึกษาปกติ นักศึกษาต้องลงทะเบียนเรียนไม่น้อยกว่า 9 หน่วยกิต และเกิน 22 หน่วยกิต สำหรับภาคการศึกษาฤดูร้อน นักศึกษาจะลงทะเบียนเรียนได้ไม่เกิน 9 หน่วยกิต

(2) การลงทะเบียนเรียนเกินกว่าที่กำหนดไว้ในข้อ 11(1) จะกระทำได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากคณบดี แต่ต้องไม่เกิน 25 หน่วยกิต ในภาคการศึกษาใดภาคการศึกษาหนึ่งเพียงภาคการศึกษาเดียว การกำหนดจำนวนหน่วยกิตขั้นสูงในการลงทะเบียนเรียนดังกล่าวข้างต้น ไม่รวมถึงรายวิชาเสริมหลักสูตรซึ่งไม่นับหน่วยกิต ม.น. (AU) การลงทะเบียนเรียนต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในภาคการศึกษาปกติ (9 หน่วยกิต) จะกระทำได้เฉพาะกรณีเจ็บป่วย หรือมีเหตุอื่นๆ ที่จะเป็นอุปสรรคต่อการศึกษา และได้รับอนุญาตจากมหาวิทยาลัย เว้นแต่เป็นภาคการศึกษาสุดท้ายที่จะสำเร็จการศึกษา

(3) นักศึกษาต้องรับผิดชอบต่อการลงทะเบียนเรียนรายวิชาต่างๆ ตามวันเวลา และสถานที่ที่มหาวิทยาลัยกำหนด พร้อมทั้งชำระหนี้สินต่างๆ และชำระเงินค่าธรรมเนียมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

(4) นักศึกษาที่ได้รับคะแนน ม.ส. (I) ในภาคการศึกษาใด ไม่จำเป็นต้องลงทะเบียนเรียนเพื่อขอเปลี่ยนระดับคะแนน ม.ส. (I) ในภาคการศึกษาต่อไป แต่การขอเปลี่ยนระดับคะแนน ม.ส. (I) ในภาคการศึกษาสุดท้ายของนักศึกษา นักศึกษาต้องขอรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา และชำระเงินค่าธรรมเนียมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

(5) การลงทะเบียนเรียนรายวิชาต่างๆ ต้องได้รับอนุญาตจากอาจารย์ที่ปรึกษา และหัวหน้าสาขาวิชาที่นักศึกษาสังกัด

(6) สำหรับภาคการศึกษาปกติ นักศึกษาผู้ใดลงทะเบียนหลังวันที่ยังมหาวิทยาลัยกำหนดไว้จะต้องชำระเงินค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม (ค่าปรับ) ตามอัตราที่ยังมหาวิทยาลัยกำหนด ทั้งนี้ไม่นับรวมวันหยุดราชการ

(7) ในภาคการศึกษาปกติ หากนักศึกษาผู้ใดไม่ลงทะเบียนเรียนด้วยเหตุใดๆ จะต้องทำหนังสือขออนุญาตลาพักการศึกษาต่อคนบติ และจะต้องชำระเงินค่าธรรมเนียมเพื่อรักษาสภาพการเป็นนักศึกษาภายใน 30 วัน นับจากวันเปิดภาคการศึกษา หากไม่ปฏิบัติตามดังกล่าวมหาวิทยาลัยจะถอนชื่อนักศึกษา ผู้ที่ออกจากทะเบียนนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

(8) สำหรับภาคการศึกษาฤดูร้อน นักศึกษาจะต้องลงทะเบียนเรียนให้เสร็จสิ้นตามวันที่ยังมหาวิทยาลัยกำหนด มิฉะนั้น จะต้องชำระเงินค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม (ค่าปรับ) ตามอัตราที่ยังมหาวิทยาลัยกำหนด ทั้งนี้ ไม่นับรวมวันหยุดราชการ ไม่ว่ากรณีใด ๆ นักศึกษาที่ไม่ลงทะเบียนเรียนภายในระยะเวลา 7 วัน ทำการนับจากวันที่ยังมหาวิทยาลัยกำหนดให้นักศึกษาชำระเงินลงทะเบียนเรียนสำหรับภาคการศึกษาฤดูร้อน เป็นอันหมดสิทธิ์เข้าศึกษาในภาคการศึกษาฤดูร้อนนั้น อธิการบดีมีอำนาจออกประกาศเพิ่มเติมสำหรับภาคการศึกษาภาคฤดูร้อนได้

(9) ให้อธิการบดีมีอำนาจอนุมัติให้นักศึกษาผู้ใดที่ถูกถอนชื่อออกจากทะเบียนนักศึกษาของมหาวิทยาลัยตามข้อ 11(7) กลับเข้าเป็นนักศึกษาใหม่ได้เป็นกรณีพิเศษ เมื่อมีเหตุผลอันสมควรโดยให้ถือระยะเวลาที่ถูกถอนชื่อออกจากทะเบียนนักศึกษาเป็นระยะเวลาพักการศึกษา ในกรณีเช่นนี้นักศึกษาจะต้องชำระเงินค่าธรรมเนียมเสมือนเป็นผู้ลาพักการศึกษารวมทั้งค่าธรรมเนียมอื่นๆ ที่ค้างชำระตามอัตราที่ยังมหาวิทยาลัยกำหนด

(10) การขอลอนคืนเงินค่าธรรมเนียมการลงทะเบียนเรียนรายวิชาให้เป็นไปตามระเบียบที่ยังมหาวิทยาลัยกำหนด

ข้อ 12 การขอเพิ่มและถอนรายวิชา ให้ดำเนินการดังนี้

(1) การขอเพิ่มรายวิชา ต้องกระทำภายใน 2 สัปดาห์แรกของภาคการศึกษาปกติ หรือภายในสัปดาห์แรกของภาคการศึกษาฤดูร้อน

(2) การขอถอนรายวิชา ให้มีผลดังนี้

(ก) ในกรณีที่ขอถอนรายวิชาภายใน 2 สัปดาห์นับจากวันเปิดภาคการศึกษาปกติ หรือภายในสัปดาห์แรกนับจากวันเปิดภาคการศึกษาฤดูร้อน รายวิชาที่ขอถอนจะไม่ปรากฏในทะเบียน

(ข) ในกรณีที่ขอถอนรายวิชาหลังจาก 2 สัปดาห์แรก แต่ยังคงอยู่ภายในระยะเวลา 12 สัปดาห์นับจากวันเปิดภาคการศึกษาปกติ หรือหลังจากสัปดาห์แรก แต่ยังคงอยู่ภายในระยะเวลา 6 สัปดาห์ นับจากวันเปิดภาคการศึกษาฤดูร้อน ให้บันทึกระดับคะแนน W ในรายวิชาที่ขอถอน และจะไม่ได้รับเงินค่าลงทะเบียนคืน

(ค) ในกรณีที่ขอถอนรายวิชาเมื่อพ้นระยะเวลา 12 สัปดาห์นับจากวันเปิดภาคการศึกษาปกติ หรือเมื่อพ้นระยะเวลา 6 สัปดาห์นับจากวันเปิดภาคการศึกษาฤดูร้อน ให้บันทึก ระดับคะแนน ต (F) หรือ ม.จ.(U) ในรายวิชาที่ขอถอน และจะไม่ได้รับเงินค่าลงทะเบียนคืน

(3) การขอเพิ่มหรือถอนรายวิชา ต้องไม่ขัดต่อการลงทะเบียนเรียนในข้อ 11(1) และข้อ 11(2)

ข้อ 13 การศึกษาโดยไม่นับหน่วยกิต ม.น. (AU)

(1) การศึกษาโดยไม่นับหน่วยกิต ม.น. (AU) นี้ เมื่อนักศึกษาได้มีเวลาศึกษาครบร้อยละ 80 ของเวลาศึกษา ประกอบกับอาจารย์ผู้สอนรายวิชานั้นๆ วินิจฉัยว่าได้ศึกษาด้วยความตั้งใจ ให้บันทึกระดับคะแนน ม.น. (AU) ไว้ในทะเบียน หากนักศึกษามีเวลาศึกษาไม่ครบร้อยละ 80 ของเวลาศึกษา โดยให้อาจารย์ผู้สอนให้ระดับคะแนน ถ (W) ในรายวิชานั้น

(2) หน่วยกิตของรายวิชาที่ศึกษาโดยไม่นับหน่วยกิต ม.น. (AU) จะไม่นับรวมเข้าเป็นหน่วยกิตสะสมและหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตร

(3) นักศึกษาผู้ใดได้ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาใดโดยไม่นับหน่วยกิตแล้ว นักศึกษาผู้นั้นจะลงทะเบียนเรียนในรายวิชานั้นซ้ำอีกเพื่อเป็นการนับหน่วยกิตในภายหลังก็ได้

(4) มหาวิทยาลัยอนุมัติให้บุคคลภายนอก ที่ไม่ใช่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัย เข้าศึกษาบางรายวิชาเป็นกรณีพิเศษ โดยไม่นับหน่วยกิตได้ แต่บุคคลนั้นจะต้องมีคุณสมบัติและพื้นฐานความรู้ทางการศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยเห็นสมควร และจะต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ หรือระเบียบ หรือประกาศมหาวิทยาลัย ว่าด้วยการนั้นๆ เช่นเดียวกับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย และจะต้องชำระเงินค่าธรรมเนียมในการจัดการศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ข้อ 14 การเทียบโอนรายวิชา ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในระเบียบมหาวิทยาลัย ว่าด้วยการเทียบโอนผลการเรียน

หมวด ๔ การลงของนักศึกษา

ข้อ 15 การลาพักการศึกษา

(1) นักศึกษาอาจยื่นคำร้องต่อคณบดี เพื่อขออนุญาตลาพักการศึกษาได้ไม่เกิน 2 ภาคการศึกษาปกติ ดังกรณีต่อไปนี้

(ก) ถูกเกณฑ์หรือระดมเข้ารับราชการทหารกองประจำการ

(ข) ได้รับทุนแลกเปลี่ยนนักศึกษาระหว่างประเทศหรือทุนอื่นใดซึ่งมหาวิทยาลัยเห็นสมควรสนับสนุน

(ค) ป่วยจนต้องพักรักษาตัวตามคำสั่งแพทย์เป็นเวลานานเกินกว่าร้อยละ 20 ของเวลาศึกษาในภาคการศึกษาหนึ่งๆ โดยมีใบรับรองแพทย์

(ง) มีความจำเป็นส่วนตัว โดยนักศึกษาผู้นั้นได้ศึกษาในมหาวิทยาลัยมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 1 ภาคการศึกษา

(2) เมื่อนักศึกษามีเหตุสุดวิสัยจำต้องลาพักการศึกษา ให้ยื่นคำร้องต่อคณบดี โดยเร็วที่สุด

(3) ในการลาพักการศึกษา นักศึกษาจะลาพักการศึกษาเกินกว่า 2 ภาคการศึกษา ปกติติดต่อกัน หรือในภาคการศึกษาแรกที่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยไม่ได้ เว้นแต่ จะได้รับอนุมัติจากอธิการบดีเป็นกรณีพิเศษ

(4) นักศึกษาที่ได้รับอนุญาตให้ลาพักการศึกษาแล้ว เมื่อจะกลับเข้าศึกษาจะต้องยื่น คำร้องขอกลับเข้าศึกษาต่อคณบดี ก่อนกำหนดวันลงทะเบียนเรียนของมหาวิทยาลัยไม่น้อยกว่า 1 สัปดาห์

(5) การลาพักการศึกษาในระหว่างภาคการศึกษา จะมีผลดังต่อไปนี้

(ก) ถ้าวันที่ขอลาพักการศึกษาอยู่ในระหว่าง 2 สัปดาห์แรกนับจากวันเปิด ภาคการศึกษาปกติ หรือสัปดาห์แรกนับจากวันเปิดภาคการศึกษาฤดูร้อน รายวิชาที่นักศึกษา ลงทะเบียนเรียน ทั้งหมดจะไม่ปรากฏในทะเบียน

(ข) ถ้าวันที่ขอลาพักการศึกษาพ้นกำหนด 2 สัปดาห์แรก แต่ยังคงอยู่ใน 12 สัปดาห์แรกนับจากวันเปิดภาคการศึกษาปกติ หรือเมื่อพ้นกำหนดสัปดาห์แรก แต่ยังคงอยู่ใน 6 สัปดาห์แรกนับจากวันเปิดภาคการศึกษาฤดูร้อน ให้บันทึกระดับคะแนน ถ (W) ไว้ในทะเบียนสำหรับ ทุกรายวิชาที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษานั้นๆ

(ค) ถ้าวันที่ขอลาพักการศึกษาพ้นกำหนด 12 สัปดาห์แรกนับจากวันเปิดภาค การศึกษาปกติ หรือ 6 สัปดาห์แรกนับจากวันเปิดภาคการศึกษาฤดูร้อนแล้ว ให้บันทึกระดับคะแนน ต (F) หรือ ม.จ. (U) ไว้ในทะเบียนสำหรับทุกรายวิชาที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษานั้นๆ

เว้นแต่กรณีที่นักศึกษาเจ็บป่วยหรือมีเหตุสุดวิสัยโดยมีหลักฐานเชื่อถือได้ เมื่อนักศึกษาได้รับอนุญาตให้ลาพักการศึกษาให้บันทึกระดับคะแนน ถ (W) สำหรับทุกรายวิชาที่ลงทะเบียนในภาคการศึกษา นั้นๆ

(6) ในกรณีที่นักศึกษาได้รับอนุญาตให้ลาพักการศึกษา หรือมีคำสั่งมหาวิทยาลัย ให้พักการศึกษาเนื่องจากถูกลงโทษด้วยกรณีใดๆ ตามข้อบังคับหรือระเบียบหรือประกาศมหาวิทยาลัย ว่าด้วยการนั้นภายหลังการลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาใด ให้ถือว่าการลงทะเบียนเรียนทั้งหมด ในภาคการศึกษานั้นเป็นโมฆะ และมหาวิทยาลัยจะมีคืนเงินค่าบำรุงการศึกษา ค่าลงทะเบียนและค่า หน่วยกิต ให้แต่นักศึกษาไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมเพื่อรักษาสภาพการเป็นนักศึกษาตามประกาศที่ มหาวิทยาลัยกำหนด

(7) นักศึกษาที่ได้รับอนุญาตให้ลาพักการศึกษา หรือมีคำสั่งมหาวิทยาลัย ให้พัก การศึกษาเนื่องจากถูกลงโทษด้วยกรณีใดๆ ตามข้อบังคับหรือระเบียบหรือประกาศมหาวิทยาลัยว่า ด้วยการนั้นก่อนการลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาใด จะต้องชำระค่าธรรมเนียมเพื่อรักษา สภาพการเป็นนักศึกษาตามประกาศที่มหาวิทยาลัยกำหนดทุกภาคการศึกษา มิฉะนั้นจะถูกถอนชื่อ ออกจากทะเบียนของมหาวิทยาลัย

(8) การลาพักการศึกษาไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ หรือการกลับเข้าศึกษาใหม่ หรือการ ถูกให้พักการศึกษาแล้วแต่กรณี ไม่เป็นเหตุให้สภาพการเป็นนักศึกษาขยายเวลาออกไปเกินกว่าสอง เท่าของแผนการเรียนตามหลักสูตรนับแต่วันขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ยกเว้นภาค การศึกษาฤดูร้อน

ข้อ 16 การลาป่วย

(1) การลาป่วย แยกออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

(ก) การลาป่วยก่อนสอบ หมายถึง นักศึกษาป่วยก่อนภาคการศึกษานั้นๆ จะ สิ้นสุดลงและยังป่วยอยู่จนกระทั่งถึงวันสอบ ซึ่งทำให้ไม่สามารถเข้าสอบในบางรายวิชาหรือทั้งหมดได้

(ข) การลาป่วยระหว่างสอบ หมายถึง นักศึกษาได้ศึกษามาจนสิ้นภาค การศึกษาแล้ว แต่เกิดป่วยจนไม่สามารถเข้าสอบในบางรายวิชาหรือทั้งหมดได้

(2) การลาป่วยตามข้อ 16(1) นั้น นักศึกษาต้องยื่นคำร้องขอต่อคณบดีภายใน 1 สัปดาห์นับจากวันที่นักศึกษาเริ่มป่วย พร้อมด้วยใบรับรองแพทย์

การให้บริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย ดังนี้
การ หมายถึง งาน สิ่ง หรือเรื่องที่ทำ
บริการ หมายถึง ปฏิบัติรับใช้หรือให้ความสะดวกต่างๆ
ดังนั้น การให้บริการ จึงหมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้หรือ งานที่ให้ความสะดวกต่างๆ
(ราชบัณฑิตยสถาน, 2539)

คำว่า การให้บริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540)

การให้บริการ ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ หรือระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549)

คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลอค และลอเรน ไรท์ (2546) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ 2 อย่าง ดังนี้

1. การบริการ เป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และ ไม่สามารถครอบครองได้
2. การบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก (วัชรารักษ์ สุริยาภิวัดน์, 2546)

จินตนา บุญบังการ (2539) กล่าวว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดีๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 ตัวนี้คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

Kotler (1997) ได้จำกัดความของการบริการไว้ดังต่อไปนี้ การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นทางการ และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ (<http://servicearts.wordpress.com/การบริการ>)

ความสำคัญของการบริการ (สมิต สัจฉกร , 2542) อาจพิจารณาได้ ดังนี้

1. บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

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

2. บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

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

งานทะเบียน

งานทะเบียน เป็นหน่วยงานหนึ่งสังกัดฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการศึกษา ให้บริการแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องตั้งแต่นักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท บุคลากรสายวิชาการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่รับผิดชอบเริ่มตั้งแต่การรับเข้าศึกษาและทะเบียนประวัติ การลงทะเบียนเรียน การลาประเภทต่างๆ การเทียบโอนผลการเรียน การวัดและประเมินผลการศึกษา การพัฒนาการเป็นนักศึกษา การขอสำเร็จการศึกษาและการขอขึ้นทะเบียนบัณฑิต สถิติข้อมูล นอกจากนี้ต้องประสานงานกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีบุคลากรสายสนับสนุนเพียง 1 คน นักศึกษาปัจจุบันผู้รับบริการจำนวนรวม 1,746 คน บุคลากรสายวิชาการ 70 คน นอกจากนี้ยังมีผู้รับบริการอื่นๆ เช่น ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า หน่วยงานภายนอก เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วันเพ็ญ ศรีมะโรง (2557) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วย อัยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส สำหรับความพึงพอใจที่มีต่องานอนุมัติผลการศึกษา รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงคือตามลำดับดังนี้ การสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ

อุไรพร วงแก้ว (2557) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนสำนักทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้มารับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้านคือ ด้านความเป็นธรรมของการให้บริการ ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความถูกต้องของเอกสารทางการทะเบียน โดยข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มารับบริการมีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ออกใบเสร็จทุกครั้งที่เก็บเงินค่าธรรมเนียม เจ้าหน้าที่ให้บริการต้องปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา ควรจัดโต๊ะ เก้าอี้ นั่งรับบริการอย่างเพียงพอ เอกสารหลักฐานที่ใช้มีความเหมาะสม ไม่ซับซ้อน และควรตั้งตู้รับแสดงความคิดเห็นในที่ชัดเจน ง่ายต่อการมองเห็น และสะดวกต่อการเขียนให้คำแนะนำ

ณภัสนันท์ วงศ์ลา (2555) คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี แบ่งเป็นรายด้านดังนี้ ด้านบุคลากร ให้บริการนักศึกษาพิจารณาเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มและพูดจาอย่างสุภาพอ่อนโยน เอาใจใส่ และมีความเป็นกันเองกับนักศึกษาที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่มีการแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อมั่นได้ เนื่องจากงานทะเบียนนักศึกษาเป็นงานบริการ การที่เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มและพูดจาอย่างสุภาพอ่อนโยน เอาใจใส่และมีความเป็นกันเองกับนักศึกษาที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่มีการแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อมั่นได้ เป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะส่งเสริมภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์การด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพนักศึกษาพิจารณา บริเวณที่ตั้งสำนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี อุดมภูมิภายในห้องให้บริการมีความเย็นสบาย อากาศปลอดโปร่ง มีแสงสว่างที่เพียงพอ สถานที่มาติดต่อมีที่จอดรถอย่างเพียงพอและปลอดภัย เนื่องจากงานทะเบียนนักศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญยิ่งกับศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี ซึ่งผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนในการพัฒนาการให้บริการกับนักศึกษาโดยเฉพาะด้านความปลอดภัยและสะดวกสบายกับนักศึกษาที่มาติดต่อกับงานทะเบียนที่ศูนย์ฯ ด้านกระบวนการนักศึกษาพิจารณา มีแบบฟอร์มในการกรอกข้อมูลเข้าใจง่ายและชัดเจน ได้รับความสะดวกในการติดต่อจ่ายเงิน ค่าดำเนินการงานทะเบียนต่าง ๆ เช่น ค่าสมัครนักศึกษาใหม่ ค่าลาพักการศึกษา ค่าลงทะเบียน และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ และมีการให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม เนื่องจากงานทะเบียนนักศึกษามีเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นมาบริการแทนเมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงไม่ว่าง และมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการดำเนินงานภายในศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี ใหม่ทำให้การบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น ด้านผลิตภัณฑ์และบริการนักศึกษาพิจารณาการให้บริการรับสมัครนักศึกษาใหม่หลักสูตรต่างๆ เช่น หลักสูตรปริญญาตรี ปริญญาโท และโครงการสัมฤทธิ์บัตร การรับลงทะเบียนทุกหลักสูตร และการให้คำปรึกษาและให้รายละเอียดด้านงานทะเบียนต่าง ๆ แก่นักศึกษา มีการให้คำปรึกษาการสมัครนักศึกษาใหม่หลักสูตรต่างๆ พร้อมชี้แจงขั้นตอนการสมัครอย่างชัดเจน และบริการด้านงานทะเบียนมีความสม่ำเสมอและเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา ด้านประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์นักศึกษาพิจารณา การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ รายการวิทยุ โทรทัศน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ มีเอกสารแนะนำ ป้ายประชาสัมพันธ์สวยงามและติดตามสถานที่ที่สามารถมองเห็นชัดเจน และ มีการประชาสัมพันธ์การออกให้บริการงานทะเบียนในต่างจังหวัดผ่านสื่อต่างๆ ในท้องถิ่น เช่น รายการวิทยุ ชาวประชาสัมพันธ์

สาวิตรี อดกลั่น (2554) ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการลงทะเบียนเรียนเพิ่ม - ถอน รายวิชา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและระดับ ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะ

วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการลงทะเบียนเรียน เพิ่ม ถอน รายวิชา ใน 3 ด้าน ได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการดำเนินการลงทะเบียนเรียน เพิ่ม - ถอน รายวิชา และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการลงทะเบียนเรียนเพิ่ม - ถอน รายวิชา ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการดำเนินการลงทะเบียนเรียนเพิ่ม - ถอน รายวิชา และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง

วาสนา แสนโกศกทรัพย์ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จากกลุ่มตัวอย่าง 331 คน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อบริการใน 5 ประเภทคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า ความมั่นใจ และความเอาใจใส่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยทรัพยากรและอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานคือเครื่องคอมพิวเตอร์และการให้บริการในระบบสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญทำให้การบริการนั้นเกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ทำให้หน่วยทะเบียนและประเมินผลมีการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยผู้รับบริการคือนิสิตมีความพึงพอใจในงานบริการมาก นิสิตคือผู้ชี้ขาดระดับความสามารถและคุณภาพของงาน แสดงว่าหลังจากทดลองใช้และปฏิบัติตามขั้นตอนที่เขียนไว้ในคู่มือแล้วผลตอบรับนิสิตมีความพึงพอใจในงานบริการในภาพรวมมากเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานบริการแสดงว่าคู่มือมีความเชื่อถือได้

อิสราภรณ์ พัฒนพิบูลศักดิ์ (2553) ศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรได้แก่ ด้านบริการ ด้านการบริหารจัดการภายใน และด้านบุคลากร

วรรณวิมล จงจรวัยสกุล (2551) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การต้อนรับ ด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การต้อนรับ ด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ คณะบัญชี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความ ประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ คณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความรู้ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ตรงตามเวลา เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 นักศึกษาชายพึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิง เรื่องการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการมี ความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์

ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย ส่วนนักศึกษาหญิงพอใจมากกว่า นักศึกษาชายในเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ

สุรเดช พฤกษมาศ, วิโรจน์ ศรีหิรัญ และนภจร ศรีวสุมดี (2552) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา เพศหญิง ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก แยกเป็นรายด้านที่มีระดับความพึงพอใจคือ ด้านช่วงเวลาการให้บริการ ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำ ด้านการตรวจสอบผลการเรียนและสถานภาพการศึกษา ด้านความสุภาพในการให้บริการ ด้านการจัดลำดับการขอรับบริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านระบบฐานข้อมูลที่ให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม คือ การลงทะเบียนออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัย เว็บไซต์ของสำนักทะเบียนฯ มีการจัดหมวดหมู่อย่างเรียบร้อย ดูเข้าใจง่าย จุดที่ควรปรับปรุงคือ เว็บไซต์ของสำนักทะเบียนฯ มักทำงานได้ช้าในช่วงที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต สิ่งที่ต้องการให้พัฒนาคือ การให้บริการที่รวดเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสสุภาพ ไม่ดูมีความจริงจังในการให้บริการ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตรงกัน

สุทธิศรี ม่วงสวย (2550) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน โดยรวมสูงกว่าปานกลาง นักศึกษาชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาตามคุณลักษณะพบว่าคุณลักษณะของผู้ให้บริการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน นักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาแต่ละสายวิชา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนโดยรวมไม่แตกต่างกัน

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากร
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ รุ่น/รหัส 58 ซึ่งเข้าศึกษาในปีการศึกษา 2558 จำนวน 7 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาออกแบบแฟชั่นผ้าและเครื่องแต่งกาย สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการสินค้าแฟชั่น สาขาวิชาอาหารและโภชนาการ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร สาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการอาหาร สาขาวิชาการบริหารธุรกิจคหกรรมศาสตร์ และสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ จำนวนรวม 472 คน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี รุ่น/รหัส 58

ลำดับ	สาขาวิชา	จำนวน (คน)	เพศ	
			ชาย	หญิง
1	สาขาวิชาออกแบบแฟชั่นผ้าและเครื่องแต่งกาย	33	2	31
2	สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการสินค้าแฟชั่น	23	4	19
3	สาขาวิชาอาหารและโภชนาการ	166	49	117
4	สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร	46	8	38
5	สาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการอาหาร	111	33	78
6	สาขาวิชาการบริหารธุรกิจคหกรรมศาสตร์	69	29	40
7	สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์	24	7	17
รวม		๔๗๒	๑๓๒	๓๔๐

ที่มา : สถิตินักศึกษาปัจจุบัน, สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (30 กันยายน 2558)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือแบบสอบถามเกี่ยวกับ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed form) ใช้วิธีตอบคำถามแบบ Check list รวมข้อความ 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สาขาวิชา ช่องทางการเข้าใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริเวณคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ความถี่ในการเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ การใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ และสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาลงทะเบียนออนไลน์ไม่ทันตามช่วงเวลา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed form) ประกอบด้วย การเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ การตอบสนอง ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ใช้มาตรวัดเจตคติตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's scale) โดยกำหนดการให้คะแนนช่วงความรู้สึกเท่าๆ กันเป็น 5 ช่วง

การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตรวัดเจตคติตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's scale) (Likert's scale อ้างถึงใน รติมา กานต์ ห้วยหงษ์ทอง, 2554) โดยกำหนดการให้คะแนนใช้เกณฑ์ความเบี่ยงเบนมาตรฐานให้คะแนนช่วงความรู้สึกเท่าๆ กัน เป็น 5 ช่วง แบบต่อเนื่องเรียกว่า Arbitrary weighting method ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
พอใช้	2
น้อย	1

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้ว ลงรหัสแบบสอบถามโดยใส่หมายเลขลำดับกำกับแบบสอบถามทุกฉบับ
2. จัดทำรหัสข้อมูลของตัวแปรแบบสอบถาม
3. บันทึกข้อมูล และคำนวณค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ
4. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ดำเนินการแปรผล และวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าสถิติที่ผู้ศึกษาเลือกใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาคั้งนี้ คือ

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยด้านองค์การ และปัจจัยความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร โดยมีเกณฑ์การประเมินระดับความคิดเห็น 5 ระดับ หาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นจากสูตรการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถกำหนดระดับความคิดเห็นได้ดังนี้

ค่า 4.50-5.00	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจ หรือความคิดเห็น	ในระดับมากที่สุด
ค่า 3.50-4.49	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจ หรือความคิดเห็น	ในระดับมาก
ค่า 2.50-3.49	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจ หรือความคิดเห็น	ในระดับปานกลาง
ค่า 1.50-2.49	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจ หรือความคิดเห็น	ในระดับพอใช้
ค่า 1.00-1.49	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจ หรือความคิดเห็น	ในระดับน้อย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการลงทะเบียนไม่ทันตามปฏิทินการศึกษาช่วงเวลาการลงทะเบียนของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สาขาวิชา ช่องทางการเข้าใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริเวณคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ความถี่ในการเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ การใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ และสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาลงทะเบียนออนไลน์ไม่ทันตามช่วงเวลา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา ประกอบด้วย การเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ การตอบสนอง ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สาขาวิชา ช่องทางการเข้าใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริเวณคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ความถี่ในการเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ การใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ และสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาลงทะเบียนออนไลน์ไม่ทันตามช่วงเวลา โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ผลการวิเคราะห์ดังนี้

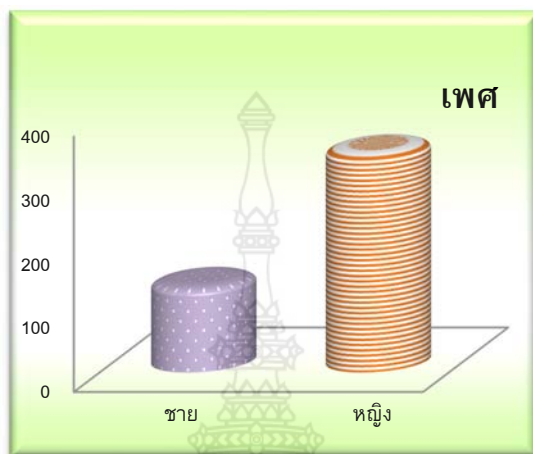
ตาราง 4.1 ความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
เพศชาย	132	27.97
เพศหญิง	340	72.03
รวม	472	100.00
อายุ		
17-18 ปี	34	7.20
19-20 ปี	372	78.81
21-22 ปี	36	7.63
23 ปีขึ้นไป	30	6.36
รวม	472	100.00
สาขาวิชา		
ออกแบบแฟชั่นผ้าและเครื่องแต่งกาย	33	6.99
เทคโนโลยีการจัดการสินค้าแฟชั่น	23	4.87
อาหารและโภชนาการ	166	35.17
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร	46	9.75
อุตสาหกรรมบริการอาหาร	111	23.52
การบริหารธุรกิจคหกรรมศาสตร์	69	14.62
คหกรรมศาสตร์	24	5.08
รวม	472	100.00
ช่องทางการเข้าใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริเวณคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์		
ผ่านเครือข่ายของมหาวิทยาลัย	137	29.03
ผ่านเครือข่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์	335	70.97
รวม	472	100.00

ตาราง 4.1 (ต่อ)

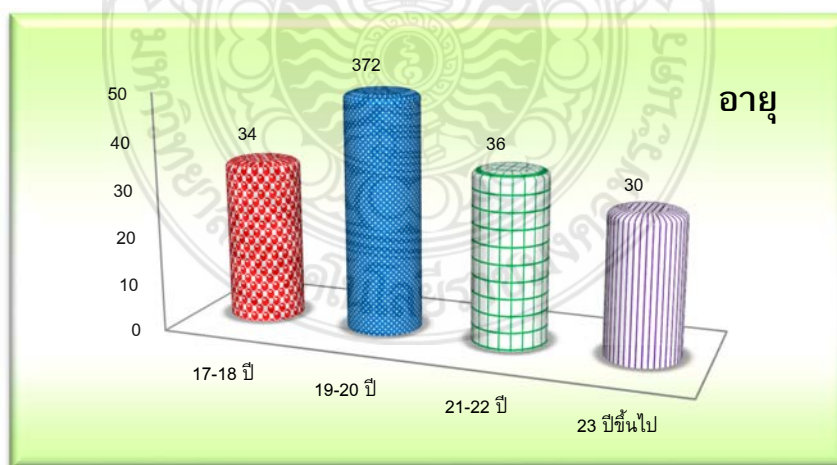
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ความถี่ในการเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์		
วันละครั้ง	0	0.00
อาทิตย์ละครั้ง	0	0.00
เดือนละครั้ง	26	5.51
เทอมละครั้ง	36	7.63
มากกว่า 1 ครั้งต่อเทอม	410	86.86
รวม	472	100.00
ทำนใช้งานเมนูใดเมื่อเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ระเบียบประวัติ	395	83.69
การลงทะเบียน	472	100.00
ตารางเรียน/สอบ	472	100.00
ภาระค่าใช้จ่าย/ทุน	0	0.00
ผลการศึกษา	472	100.00
ตรวจสอบจบ	0	0.00
เขียนคำร้อง	0	0.00
ทะเบียนรายชื่อ	91	19.28
เสนอความคิดเห็น	0	0.00
สถิติการเข้าใช้ระบบ	0	0.00
สมัครรับข่าว SMS ฟรี	283	59.96
สาเหตุที่ทำให้นักศึกษาลงทะเบียนออนไลน์ไม่ทันตามช่วงเวลา		
ไม่มีความรู้/ไม่รู้ขั้นตอนเกี่ยวกับการลงทะเบียน	152	32.20
ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง/ไม่มีอินเทอร์เน็ตใช้	23	4.87
จำรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านไม่ได้ รหัสผ่านไม่ถูกต้อง	224	47.46
ระบบทะเบียนล๊อค ไม่ให้เข้าใช้	51	10.81
อื่น ๆ	22	4.66
รวม	472	100.00

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 340 คน คิดเป็นร้อยละ 72.03 และเพศชาย 132 คน คิดเป็นร้อยละ 27.97 ดังภาพ 4.1



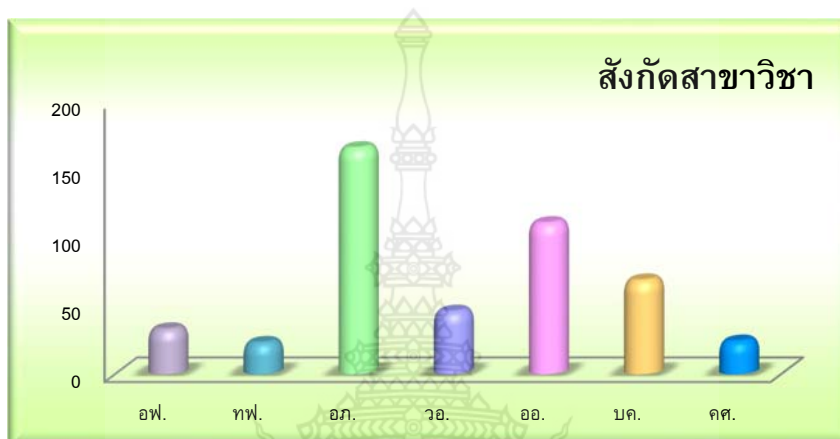
ภาพ 4.1 ข้อมูลทั่วไปด้านเพศ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 19-20 ปี จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 78.81 รองลงมาอายุระหว่าง 21-22 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.63 และน้อยที่สุดมีอายุ 23 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 6.36 ดังภาพ 4.2



ภาพ 4.2 ข้อมูลทั่วไปด้านอายุ

เมื่อจำแนกตามสาขาวิชา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสาขาวิชาอาหารและโภชนาการ จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 35.17 รองลงมาสังกัดสาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการอาหาร จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 23.52 และน้อยที่สุดสังกัดสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการสินค้าแฟชั่น จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 4.87 ดังภาพ 4.3



ภาพ 4.3 ข้อมูลทั่วไปด้านสังกัดสาขาวิชา

เมื่อจำแนกตามช่องทางการเข้าใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริเวณคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์ จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 70.97 และใช้ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายของมหาวิทยาลัย จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 29.03 ดังภาพ 4.4



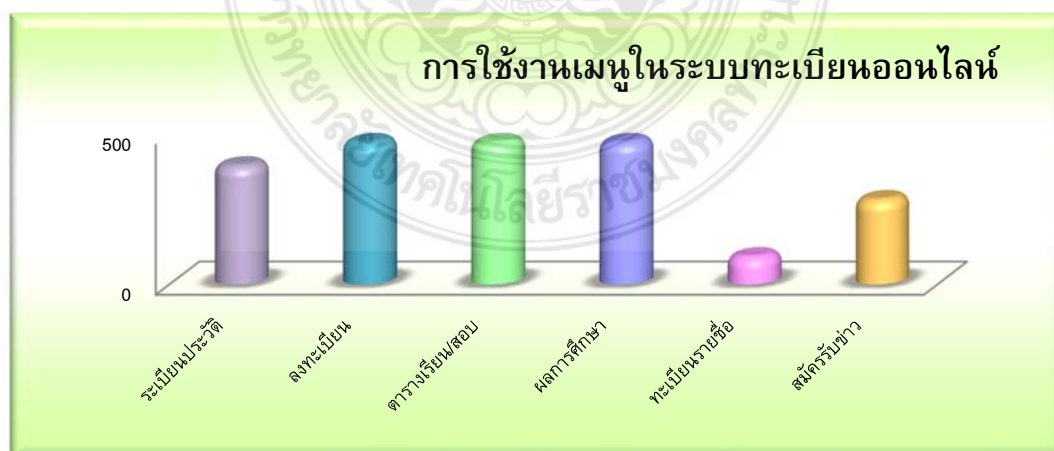
ภาพ 4.4 ข้อมูลทั่วไปด้านช่องทางการเข้าใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริเวณคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

เมื่อจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์มากกว่า 1 ครั้งต่อเทอม จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 86.86 รองลงมา มีการเข้าใช้ระบบทะเบียนแต่ละครั้ง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.63 และน้อยที่สุด มีการเข้าใช้ระบบเดือนละครั้ง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 5.51 ดังภาพ 4.5



ภาพที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปด้านความถี่ในการเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์

เมื่อจำแนกการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ในเมนูใด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งานระบบทะเบียนในเมนูการลงทะเบียน ตารางเรียน/สอบ และผลการศึกษามากที่สุด จำนวน 472 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา ใช้งานระบบทะเบียนในเมนูทะเบียนประวัติ จำนวน 395 คน คิดเป็นร้อยละ 83.69 มีการสมัครรับข่าว SMS ฟรี จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 59.96 มีการใช้เมนูทะเบียนรายชื่อ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 19.28 ดังภาพ 4.6



ภาพ 4.6 ข้อมูลทั่วไปด้านกาเลือกใช้งานเมนูในระบบทะเบียนออนไลน์

และเมื่อจำแนกสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาลงทะเบียนไม่ทันตามช่วงเวลา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จํารหัสผู้ใช้และรหัสผ่านไม่ได้ รหัสผ่านไม่ถูกต้อง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 47.46 รองลงมาตอบว่า ไม่มีความรู้/ไม่รู้ขั้นตอนเกี่ยวกับการลงทะเบียน จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 และน้อยที่สุดเป็นสาเหตุอื่นๆ เช่น ลืมเวลา อยู่ต่างจังหวัด ติดธุระอื่น คอมพิวเตอร์เสีย ไม่มีระบบอินเทอร์เน็ตใช้ ดังภาพ 4.7



ภาพ 4.7 ข้อมูลทั่วไปสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาลงทะเบียนไม่ทันตามช่วงเวลา

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา ประกอบด้วย การเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ การตอบสนอง ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน สำหรับนักศึกษา

การใช้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ
การเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์			
- ความสะดวกในเข้าสู่ระบบหรือการค้นหาข้อมูล	3.36	0.83	ปานกลาง
- การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลเข้าใจง่าย	3.11	0.96	ปานกลาง
- ความรวดเร็วในการเข้าใช้ระบบ	3.44	1.14	ปานกลาง
- ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และน่าสนใจบนหน้าจอหลัก (โฮมเพจ)	3.25	1.31	ปานกลาง
รวม	3.29	0.21	ปานกลาง
การตอบสนอง ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ			
- ไม่ต้องรอนานเมื่อมาติดต่อ	3.96	0.96	มาก
- เจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ	3.89	1.07	มาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการรับบริการ	4.14	0.95	มาก
- เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.08	1.06	มาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการใช้โปรแกรมทะเบียนเป็นอย่างดี	4.20	0.97	มาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจและแม่นยำในระเบียบ กฎเกณฑ์เป็นอย่างดี	4.32	0.78	มาก
รวม	4.10	0.10	มาก
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ			
- แบบคำร้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.01	1.00	มาก
- มีขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน	2.52	1.20	ปานกลาง
- มีอุปกรณ์สารสนเทศให้บริการอย่างเพียงพอ	1.64	0.86	พอใช้
- มีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.20	0.83	มาก
รวม	3.09	0.17	ปานกลาง
- ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการงานทะเบียน	3.75	0.70	มาก
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	3.59	0.16	มาก

จากตาราง 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการให้บริการงานทะเบียน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ในทุกประเด็นโดยรวม (\bar{X} =3.59, S.D.=0.16) พิจารณารายละเอียดพบว่า ด้านการเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.29, S.D.=0.21) การตอบสนอง ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนในระดับมาก (\bar{X} =4.10, S.D.=0.10) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน ในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.09, S.D.=0.17) สำหรับความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการงานทะเบียน ในระดับมาก (\bar{X} =3.75, S.D.=0.70) ดังภาพที่ 4.8



ภาพ 4.8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง 4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา

รายการ	ระดับความพึงพอใจ							
	จำนวน / ร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	น้อย (1)			
การเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์								
- ความสะดวกในเข้าสู่ระบบ หรือการค้นหาข้อมูล	22 4.66	203 43.01	192 40.68	40 8.47	15 3.18	3.36	0.83	ปานกลาง
- การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล เข้าใจง่าย	16 3.39	185 39.19	143 30.30	106 22.46	22 4.66	3.11	0.96	ปานกลาง
- ความรวดเร็วในการเข้าใช้ ระบบ	76 16.10	197 41.74	112 23.73	45 9.53	42 8.90	3.44	1.14	ปานกลาง
- ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และน่าสนใจบนหน้าจอหลัก (โฮมเพจ)	107 22.67	109 23.09	93 19.70	119 25.21	44 9.32	3.25	1.31	ปานกลาง
การตอบสนอง ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ								
- ไม่ต้องรอนานเมื่อมาติดต่อ	155 32.84	197 41.74	82 17.37	29 6.14	9 1.91	3.96	0.96	มาก
- เจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจที่ จะให้บริการ	163 34.53	173 36.65	82 17.37	38 8.05	16 3.39	3.89	1.07	มาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ต่อการรับบริการ	203 43.01	180 38.14	52 11.02	31 6.57	6 1.27	4.14	0.95	มาก
- เจ้าหน้าที่แสดงความ กระตือรือร้นในการให้บริการ	206 43.64	189 33.69	63 13.35	26 5.51	18 3.81	4.08	1.06	มาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการใช้ โปรแกรมทะเบียนเป็นอย่างดี	222 47.03	164 34.75	59 12.50	13 2.75	14 2.97	4.20	0.97	มาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ และแม่นยำในระเบียบ กฎเกณฑ์เป็นอย่างดี	230 48.73	183 38.77	45 9.53	12 2.54	2 0.42	4.32	0.78	มาก

ตาราง 4.3 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ							
	จำนวน / ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	น้อย (1)			
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ								
- แบบคำร้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	174 36.86	196 41.53	49 10.38	45 9.53	8 1.69	4.01	1.00	มาก
- มีขั้นตอนการรับบริการอย่าง ชัดเจน	46 9.75	41 8.69	154 32.63	126 26.69	105 22.25	2.52	1.20	ปานกลาง
- มีอุปกรณ์สารสนเทศให้บริการ อย่างเพียงพอ	0 0.00	6 1.27	103 21.85	89 18.86	274 58.05	1.64	0.86	พอใช้
- มีความสะอาด เป็นระเบียบ	199 42.16	187 39.62	69 14.62	15 3.18	2 0.42	4.20	0.83	มาก
- ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการงานทะเบียน	59 12.50	259 54.57	140 29.66	14 2.97	0 0.00	3.75	0.70	มาก
เฉลี่ย						3.59	0.16	มาก

จากตาราง 4.3 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนโดยเฉลี่ยทุกด้านในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$, S.D.=0.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$, S.D.=0.21) ด้านความสะดวกในการเข้าสู่ระบบหรือการค้นหาข้อมูล มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 43.01 ด้านการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 39.19 ด้านความเร็วในการเข้าใช้ระบบ มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 41.74 และด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และน่าสนใจบนหน้าจอหลัก (โฮมเพจ) มีความพึงพอใจในระดับพอใช้ ร้อยละ 25.21

สำหรับการตอบสนอง ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, S.D.=0.10) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าด้านไม่ต้องรอนานเมื่อมาติดต่อ มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 41.74 ด้านเจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 36.65 ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 43.01 ด้านเจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 43.64 ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการใช้

โปรแกรมทะเบียนเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 47.03 ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจและแม่นยำในระเบียบ กฎเกณฑ์เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 48.73

สำหรับประเด็นความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.09, S.D.=0.17) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าด้านแบบคำร้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 41.53 ด้านมีขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 32.63 ด้านมีอุปกรณ์สารสนเทศให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับน้อย ร้อยละ 58.05 มีความสะอาด เป็นระเบียบ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 42.16

สำหรับความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการงานทะเบียน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 54.87 (\bar{X} =3.59, S.D.=0.07)



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการลงทะเบียนไม่ทันตามปฏิทินการศึกษาช่วงเวลาการลงทะเบียนของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2558 จำนวน 472 คน ทั้งระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน ดำเนินการวิจัยในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2558 ถึง ภาคการศึกษา ที่ 1 ปีการศึกษา 2559 ผลการศึกษา ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ผลการศึกษาสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สาขาวิชา ช่องทางการเข้าใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ในบริเวณคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ความถี่ในการเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ การใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ และสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาลงทะเบียนออนไลน์ไม่ทันตามช่วงเวลา พบว่า

1.1 เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 340 คน คิดเป็นร้อยละ 72.03 และเพศชาย 132 คน คิดเป็นร้อยละ 27.97

1.2 อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 19-20 ปี จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 78.81 รองลงมาอายุระหว่าง 21-22 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.63 อายุระหว่าง 17-18 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 และน้อยที่สุดมีอายุ 23 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 6.36

1.3 สาขาวิชา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสาขาวิชาอาหารและโภชนาการ จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 35.17 รองลงมาสังกัดสาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการอาหาร จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 23.52 สาขาวิชาการบริหารธุรกิจคหกรรมศาสตร์ จำนวน

69 คน คิดเป็นร้อยละ 14.62 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 สาขาวิชาออกแบบแฟชั่นผ้าและเครื่องแต่งกาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 6.99 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.08 และน้อยที่สุดสังกัดสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการสินค้าแฟชั่น จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 4.87

1.4 ช่องทางการเข้าใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริเวณคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์ จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 70.97 และใช้ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายของมหาวิทยาลัย จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 29.03

1.5 ความถี่ในการเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์มากกว่า 1 ครั้งต่อเทอม จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 86.86 รองลงมา มีการเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ครั้ง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.63 และน้อยที่สุดมีการเข้าใช้ระบบเดือนละครั้ง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 5.51

1.6 การใช้งานเมนูในระบบทะเบียนออนไลน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งานระบบทะเบียนในเมนูการลงทะเบียน ตารางเรียน/สอบ และผลการศึกษา มากที่สุด จำนวน 472 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา ใช้งานระบบทะเบียนในเมนูทะเบียนประวัติ จำนวน 395 คน คิดเป็นร้อยละ 83.69 มีการสมัครรับข่าว SMS ฟรี จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 59.96 มีการใช้เมนูทะเบียนรายชื่อ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 19.28

2. สาเหตุที่ทำให้นักศึกษาลงทะเบียนไม่ทันตามช่วงเวลา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านไม่ได้ รหัสผ่านไม่ถูกต้อง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 47.46 รองลงมาตอบว่า ไม่มีความรู้/ไม่รู้ขั้นตอนเกี่ยวกับการลงทะเบียน จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 ระบบทะเบียนล๊อคไม่ให้เข้าใช้ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 10.81 ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 4.87 และน้อยที่สุดเป็นสาเหตุอื่นๆ เช่น ลืมเวลา อยู่ต่างจังหวัด ติดธุระอื่น คอมพิวเตอร์เสีย ไม่มีระบบอินเทอร์เน็ตใช้

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา ประกอบด้วย การเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ การตอบสนอง ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิเคราะห์ดังนี้

3.1 การเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.21) ความสะดวกในเข้าสู่ระบบหรือการค้นหาข้อมูล มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 43.01 ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.83) การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน

185 คน คิดเป็นร้อยละ 39.19 ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.96) ความรวดเร็วในการเข้าใช้ระบบ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 41.74 ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 1.14) ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และน่าสนใจบนหน้าจอหลัก (โฮมเพจ) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 25.21 ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 1.31)

3.2 การตอบสนอง ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.10) ไม่ต้องรอนานเมื่อมาติดต่อ มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 41.74 ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.96) เจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 36.65 ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 1.07) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 43.01 ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.95) เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 43.64 ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 1.06) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการใช้โปรแกรมทะเบียนเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 47.03 ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.97) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจและแม่นยำในระเบียบ กฎเกณฑ์เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 48.73 ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.78)

3.3 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 0.17) แบบคำร้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 41.53 ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 1.00) มีขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 32.63 ($\bar{X} = 2.52$, S.D. = 1.2) มีอุปกรณ์สารสนเทศให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับพอใช้ จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 58.05 ($\bar{X} = 1.64$, S.D. = 0.86) มีความสะอาด เป็นระเบียบ มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 42.16 ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.83)

4. ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการใช้บริการงานทะเบียน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.70) จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 54.87

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ โดยศึกษาข้อมูลทั่วไป สาเหตุที่ทำให้นักศึกษาลงทะเบียนออนไลน์ไม่ทันตามช่วงเวลา ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา มุ่งหวังใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน เพื่อลดปัญหาในการใช้ระบบทะเบียน และพัฒนาคูณาการผู้ให้บริการงานทะเบียน รวมทั้งพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลถึงปัจจัยหลักที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนดังนี้

1. สาเหตุหลักที่ไม่สามารถลงทะเบียนได้ทันตามช่วงเวลา คือการจดจำรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านไม่ได้ รหัสผ่านไม่ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 47.46

2. ด้านการใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ ความสะดวกในการเข้าสู่ระบบหรือการค้นหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 43.01 ($\bar{X} = 3.36$)

3. ด้านการตอบสนอง ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจและแม่นยำในระเบียบ กฎเกณฑ์เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 48.73 ($\bar{X} = 4.32$)

4. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำนวนอุปกรณ์สารสนเทศที่ให้บริการอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 58.05 ($\bar{X} = 1.64$)

1. การจดจำรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน ในการเข้าสู่ระบบรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเป็นการแสดงตัวตนของผู้เข้าใช้ข้อมูลนั้นๆ โดยระบบทะเบียนออนไลน์เป็นเครื่องมือสารสนเทศที่ช่วยให้นักศึกษาจัดการงานทะเบียนที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้ง่ายต่อการจดจำ สะดวกต่อการเข้าใช้งาน ป้องกันปัญหาการลืมรหัส สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจึงกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเป็นรหัสนักศึกษาและรหัสบัตรประชาชน และจะคืนค่าเริ่มต้นใหม่ทุกครั้งเมื่อเริ่มภาคการศึกษาใหม่อื่นๆ การกำหนดรหัสเข้าใช้อินเทอร์เน็ตและรหัสเข้าใช้ระบบทะเบียนที่เหมือนกัน จะทำให้ง่ายต่อการจดจำ นอกจากนี้ สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2555) กล่าวไว้ว่าการกำหนดรหัสผ่านที่ปลอดภัยควรมีความยาวอย่างน้อย 8 ตัวอักษรขึ้นไป อย่าใช้ตัวอักษรหรือตัวเลขเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่งทั้งหมด หลีกเลี่ยงการใช้วัน เดือน ปีเกิด หรือชื่อตัว

2. ด้านการใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ ความสะดวกในการเข้าสู่ระบบหรือการค้นหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 43.01 ($\bar{X} = 3.36$)

3. ด้านการตอบสนอง ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจและแม่นยำในระเบียบ กฎเกณฑ์เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 48.73 ($\bar{X} = 4.32$)

4. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำนวนอุปกรณ์สารสนเทศที่ให้บริการอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 58.05 ($\bar{X} = 1.64$) สอดคล้องกับ วิจัย (2541) กล่าวว่าคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบตัวแปรและปัจจัยที่สำคัญ 3 ด้านคือ ทรัพยากรบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ และระบบบริหารจัดการ คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการลงทะเบียน เป็นตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้านเครื่องมืออุปกรณ์ในกระบวนการให้บริการ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงเหมาะต่อการใช้งาน จะให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีความสะดวก ทันสมัย ทำให้การบริการในด้านนี้ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น สะท้อนภาพพจน์ของหน่วยงานที่ก้าวทันเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้การใช้ระบบทะเบียน คู่มือการใช้งานระบบ และคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
2. ควรจัดให้มีอุปกรณ์สารสนเทศอย่างเพียงพอ

บรรณานุกรม

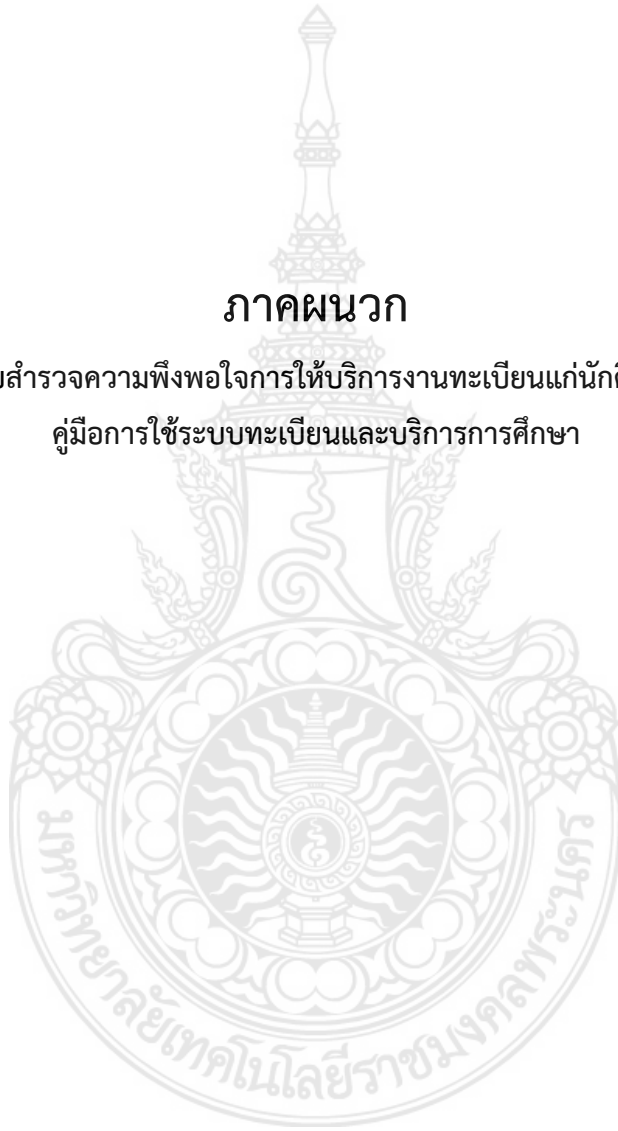
- ซ์ชวาล อรวงศ์ศุภทัต. 2554. **คุณภาพการให้บริการ.** (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก
<http://www.tpa.or.th>
- ณภัสนันท์ วงศ์ลา. 2555. **คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี.** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. 2553. **เปลี่ยนความรู้ฝังแน่นเป็นความรู้สู่สาธารณะ การมีหัวใจบริการ.** (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.npu.ac.th/General/pdf/m7.pdf>.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2544. **จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15.** พิมพ์ครั้งที่ 6, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2544. **จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7.** พิมพ์ครั้งที่ 6, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542.** กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- วรรณวิมล จงจรวายสกุล. 2551 **ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล.** มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- วันเพ็ญ ศรีมะโรง. 2557. **ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา.** มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- วาสนา แสนโกศทรัพย์. 2553. **ความพึงพอใจของนิสิตต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.** ข่าวสารห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีที่ 26 (1), 2553.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2550. **TQM คู่มือพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. 2549. **7 วิธีเพื่อการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ.** (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก
<http://www.bkkonline.com/gen-business/>
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2545. **คุณภาพในการบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 5, กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สมชาติ กิจบรรจง. 2536. **สร้างบริการสร้างความประทับใจ.** กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- สาวิตรี อุดกลั่น. 2554. **ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการลงทะเบียนเรียนเพิ่ม - ถอน รายวิชา.** มหาวิทยาลัยบูรพา

- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. 2556. **หลักการให้บริการที่ดี**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
- สุทธิศรี ม่วงสวย. 2550. **การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการ ทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- เสนห์ จุ้ยโต. 2551. **องค์การสมัยใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 4, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อิสราภรณ์ พัฒนพิบูลศักดิ์. 2553. **การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อุไรพร วงแก้ว. 2557. **คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนสำนักทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.



ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนแก่นักศึกษา
คู่มือการใช้ระบบทะเบียนและบริการการศึกษา



แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนแก่นักศึกษา
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 17-18 ปี 19-20 ปี 21-22 ปี 23 ปีขึ้นไป
3. สาขาวิชา ออกแบบแฟชั่นผ้าและเครื่องแต่งกาย เทคโนโลยีการจัดการสินค้าแฟชั่น
 อาหารและโภชนาการ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร
 อุตสาหกรรมการบริการอาหาร การบริหารธุรกิจคหกรรมศาสตร์
 คหกรรมศาสตร์
4. ช่องทางการเข้าใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในบริเวณคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
 ผ่านเครือข่ายของมหาวิทยาลัย ผ่านเครือข่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์
5. ความถี่ในการเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์
 วันละครั้ง อาทิตย์ละครั้ง
 เดือนละครั้ง เทอมละครั้ง
 มากกว่า 1 ครั้งต่อเทอม
6. ท่านใช้งานเมนูใดเมื่อเข้าใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 ระเบียบประวัติ การลงทะเบียน
 ตารางเรียน/สอบ ภาระค่าใช้จ่าย/ทุน
 ผลการศึกษา ตรวจสอบจบ
 เขียนคำร้อง ทะเบียนรายชื่อ
 เสนอความคิดเห็น สถิติการเข้าใช้ระบบ
 สมัครรับข่าว SMS ฟรี
7. สาเหตุที่ทำให้นักศึกษาลงทะเบียนออนไลน์ไม่ทันตามช่วงเวลา
 ไม่มีความรู้/ไม่รู้ขั้นตอนเกี่ยวกับการลงทะเบียน
 ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง/ไม่มีอินเทอร์เน็ตใช้
 จำรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านไม่ได้ รหัสผ่านไม่ถูกต้อง
 ระบบทะเบียนล๊อค ไม่ให้เข้าใช้
 อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = พอใช้ 1 = น้อย

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	น้อย (1)
การเข้าใช้ระบบทะเบียน ออนไลน์ (A)	- ความสะดวกในเข้าสู่ระบบหรือการค้นหาข้อมูล					
	- การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลเข้าใจง่าย					
	- ความรวดเร็วในการเข้าใช้ระบบ					
	- ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และน่าสนใจบนหน้าจอหลัก (โฮมเพจ)					
การตอบสนอง ความเอาใจใส่ต่อ ผู้รับบริการ (B)	- ไม่ต้องรอนานเมื่อมาติดต่อ					
	- เจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ					
	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการรับบริการ					
	- เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
	- เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการใช้โปรแกรมทะเบียนเป็นอย่างดี					
	- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจและแม่นยำในระเบียบ กฎเกณฑ์เป็นอย่างดี					
ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ (C)	- แบบคำร้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
	- มีขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน					
	- มีอุปกรณ์สารสนเทศให้บริการอย่างเพียงพอ					
	- มีความสะอาด เป็นระเบียบ					
- ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการงานทะเบียน						

ข้อเสนอแนะ/ความต้องการเพิ่มเติม

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับการแสดงความคิดเห็น

ประวัติคณะผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวรัตติมา กานต์ ห้วยหงษ์ทอง
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Miss RATIMAKANT HUAYHONGTHONG
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน
3. ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ
4. หน่วยงานที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และ e-mail
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
168 ถนนศรีอยุธยา แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
โทรศัพท์ 0 2665 3777 โทรสาร 0 2665 3800
E-mail : ratimakant.h@rmutp.ac.th
5. ประวัติการศึกษา
 - บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 - บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา) ระบุสาขาวิชาการ
สาขาการศึกษา กลุ่มวิชาบริหารการศึกษา
7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยระบุสถานภาพ
ในการทำวิจัยว่าเป็นผู้อำนวยการแผนงานวิจัย หัวหน้าโครงการวิจัย หรือผู้ร่วมวิจัยในแต่ละข้อเสนอ
การวิจัย
 - 7.1 ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย : ชื่อแผนงานวิจัย -
 - 7.2 หัวหน้าโครงการวิจัย : ชื่อโครงการวิจัย -
การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้อาคารเรียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
 - 7.3 งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว : ชื่อผลงานวิจัย ปีที่พิมพ์ การเผยแพร่ และแหล่งทุน
 - ผู้ร่วมวิจัย เรื่องการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
ประเภทโควตาและการสอบคัดเลือกของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
กรณีศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ งบประมาณเงินรายได้คณะ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.2556
 - 7.4 งานวิจัยที่กำลังทำ : -
 - หัวหน้าโครงการวิจัย เรื่องการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้อาคารเรียน
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ งบประมาณเงินรายได้คณะ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2558
 - ผู้ร่วมวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร งบประมาณเงินรายได้ (งานวิจัยสถาบัน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558

ผู้ร่วมวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวอಂಗาม เปรมสุข
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Miss ORNGAM PREMSUK
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน
3. ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ
4. หน่วยงานที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และ e-mail
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
168 ถนนศรีอยุธยา แขวงวรวิหาร เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
โทรศัพท์ 0 2665 3777 โทรสาร 0 2665 3800
E-mail : orngam.p@rmutp.ac.th
5. ประวัติการศึกษา
- ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) วิชาเอกการบริหารธุรกิจ (แขนงวิชาการตลาด) สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
6. สาขาวิชาการศึกษาที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา) ระบุสาขาวิชาการ
สาขาการศึกษา
7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยระบุสถานภาพในการทำการวิจัยว่าเป็นผู้อำนวยการแผนงานวิจัย หัวหน้าโครงการวิจัย หรือผู้ร่วมวิจัยในแต่ละข้อเสนอการวิจัย
 - 7.1 ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย : ชื่อแผนงานวิจัย -
 - 7.2 หัวหน้าโครงการวิจัย : ชื่อโครงการวิจัย -
 - 7.3 งานวิจัยที่สำเร็จแล้ว : ชื่อผลงานวิจัย ปีที่พิมพ์ การเผยแพร่ และแหล่งทุน
- ผู้ร่วมวิจัย เรื่องการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
ประเภทโควตาและการสอบคัดเลือกของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
กรณีศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ งบประมาณเงินรายได้คณะ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2556
 - 7.4 งานวิจัยที่กำลังทำ : -

ผู้ร่วมวิจัย

- ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวเพยาว์ ดีใจ
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Miss PAYAO DEEJAI
- เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน
- ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์
- หน่วยงานและสถานที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
168 ถนนศรีอยุธยา แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
โทรศัพท์ 0 2665 3777 โทรสาร 0 2665 3800
E-mail : payao.d@rmutp.ac.th
- ประวัติการศึกษา
- บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ครุศาสตรบัณฑิต (คบ.) สาขาคหกรรมศาสตร์ วิทยาลัยครูสวนดุสิต
- สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา) ระบุสาขาวิชาการ
สาขาสังคมศาสตร์ กลุ่มวิชาเศรษฐศาสตร์
- ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยระบุสถานภาพในการทำการวิจัยว่าเป็นผู้อำนวยการแผนงานวิจัย หัวหน้าโครงการวิจัย หรือผู้ร่วมวิจัยในแต่ละผลงานวิจัย
 - ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย : -
 - หัวหน้าโครงการวิจัย : -
 - งานวิจัยที่สำเร็จแล้ว : -
 - ผู้ร่วมวิจัยโครงการ ปัจจัยที่มีผลต่อการทำวิจัยของอาจารย์ในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 - ผู้ร่วมวิจัย เรื่องการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ประเภทโควตาและการสอบคัดเลือกของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กรณีศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ งบประมาณเงินรายได้คณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556
 - งานวิจัยที่กำลังทำ :
 - ผู้ร่วมวิจัย การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้อาคารเรียน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ งบประมาณเงินรายได้คณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558