

ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการ
ของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

พฤษภาคม 2554

ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการ
ของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์



ปริญญาานิพนธ์
ของ
แสงแข ไคละทัต

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

พฤษภาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการ
ของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

พฤษภาคม 2554

แสงแข โคละทัต. (2554). *ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์*. ปรินูญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: รองศาสตราจารย์ ดร.อัฉรา วัฒนางรงค์, อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนักศึกษา ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน และด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษาโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะวิชา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ประกอบด้วยนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2553 รวมทั้งสิ้น 742 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 54 ข้อ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเซฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาโดยรวมและในแต่ละด้าน มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
2. นักศึกษาชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาโดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาโดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน
4. นักศึกษาที่ศึกษาในคณะวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

THE OPINIONS OF STUDENTS TOWARD THE SERVICE
OF EDUCATION SERVICE DIVISION, BUNDITPATANASILPA INSTITUTE



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Higher Education
at Srinakharinwirot University

May 2011

Sangkhae Kolatut. (2011). *The Opinions of Students toward the Service of Education Service Division*, Bunditpatanasilpa Institute. Master thesis, M. Ed. (Higher Education). Bangkok: Graduate School, Srinakarinwirot University. Advisor Committee: Assoc. Prof. Dr. Achara Wattananarong, Dr. Jaruwat Sakulku.

The purposes of this research were to study and compare the opinions of students toward the service of Education Service Division, Bunditpatanasilpa Institute in 4 aspects: admission and student registration, timetable and schedule managing, enrollment, and transcript and graduation certificate, in overall and each aspect, classified by gender, year of study and faculty. The samples were 742 undergraduate students enrolled in the first semester of 2010 academic year. The instrument used in the study was a Likert's five – point rating scale questionnaire of 54 items with the reliability of .98. Data were analyzed by mean, standard deviation, a t-test, one way analysis of variance and Scheffe' method.

The results revealed that :

1. The students rated the service of Education Service Division in overall and each aspect at a moderate level.
2. There was no significant difference between the opinions of male and female students on the service of Education Service Division in overall and each aspect.
3. There was no significant difference between the opinions of the students with different years of study on the service of Education Service Division in overall and each aspect.
4. There was a significant difference between the opinions of the students with different faculties on the service of Education Service Division in overall at the level of .05. When considered in each aspect, it was found that there was a significant difference in each aspect at the level of .05.

ปริญญาานิพนธ์

เรื่อง

ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา

สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ของ

แสงแข ไคละทัต

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่ เดือน พ.ศ. 2554

คณะกรรมการควบคุมปริญญาานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.อัฉรา วัฒนางรงค์)

(อาจารย์ ดร.สุวพร ตั้งสมวรพงษ์)

.....กรรมการ

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู)

(รองศาสตราจารย์ ดร.อัฉรา วัฒนางรงค์)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ชนัย วรรณะลี)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญาบัตรฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.อัฉรา วัฒนางรงค์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญาบัตร อาจารย์ ดร.จากรุวรรณ สกุลคู กรรมการควบคุมปริญญาบัตร ท่านทั้งสองได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษา ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้คำแนะนำในการทำวิจัยตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมรพงษ์ และอาจารย์ ดร.ชนัย วรรณะลี ที่ได้รับเป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบปากเปล่า และเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา อาจารย์ประจำสำนักทดสอบทางการศึกษา และจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่กรุณาให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ทรงคุณค่ายิ่งในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิและเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการทำปริญญาบัตรสำหรับการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ อธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ รวมทั้งผู้บริหารและคณาจารย์ทุกท่าน ที่มีส่วนช่วยในการทำปริญญาบัตรมีอุปสรรคน้อยลง อำนวยความสะดวกในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและขอให้นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ทุกคน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโท ภาคพิเศษรุ่น 13 สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ให้กำลังใจตลอดมา และขอขอบคุณครอบครัวที่คอยช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่ง ในการทำปริญญาบัตรฉบับนี้

ขอบคุณทุกท่านที่ไม่สามารถกล่าวชื่อนามได้ทั้งหมด ที่มีส่วนช่วยเหลือในการสนับสนุนและให้กำลังใจในการทำปริญญาบัตรฉบับนี้จนสำเร็จ

คุณค่าและประโยชน์ที่พึงได้จากปริญญาบัตรฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นการบูชาพระคุณบิดามารดา ตลอดจนผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ถ่ายทอดวิชาความรู้ทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการทำปริญญาบัตรครั้งนี้

แสงแข ไคละทัต

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการให้บริการ.....	8
บทบาท หน้าที่ของกองบริการการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา.....	14
แนวคิด/หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของกองบริการ การศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา.....	15
การให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์.....	28
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	32
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
ลักษณะของแบบสอบถาม.....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	53
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	53
วิธีดำเนินการวิจัย.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
สรุปผลการวิจัย.....	54
การอภิปรายผล.....	54
ข้อเสนอแนะ.....	61
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	61
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	63
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	70
ภาคผนวก ก.....	71
ภาคผนวก ข.....	78
ภาคผนวก ค.....	80
ภาคผนวก ง.....	85
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	87

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะวิชา ชั้นปี และเพศ.....	33
2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา.....	38
3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์โดยรวม และในแต่ละด้าน.....	39
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา เป็นรายชื่อ.....	40
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ เป็นรายชื่อ.....	41
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ด้านการลงทะเบียนเรียน เป็นรายชื่อ.....	42
7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษา การให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา เป็นรายชื่อ.....	43
8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ.....	44
9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	45
10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการ ให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตามคณะวิชา.....	46

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการ การศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ.....	47
12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการ การศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	48
13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการ การศึกษาโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามคณะวิชา.....	49
14 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการ ของกองบริการการศึกษาโดยรวม จำแนกตามคณะวิชาเป็นรายคู่.....	50
15 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการ ของกองบริการการศึกษาด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา จำแนกตามคณะวิชา เป็นรายคู่.....	50
16 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของ กองบริการการศึกษาด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ จำแนกตาม คณะวิชา เป็นรายคู่.....	51
17 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการ ของกองบริการการศึกษาด้านการลงทะเบียนเรียน จำแนกตามคณะวิชา เป็นรายคู่.....	51
18 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการ ของกองบริการการศึกษาด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสาร การศึกษา จำแนกตามคณะวิชา เป็นรายคู่.....	52

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

แผนภูมิโครงสร้างกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ 30



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่ที่สำคัญในการผลิตกำลังคนระดับกลางและระดับสูง สร้างและพัฒนาองค์ความรู้ ค้นคว้า วิจัย บริการวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อุดมศึกษาจึงเป็นแหล่งรวมวิทยาการหลากหลาย เป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศที่กำหนดนโยบาย และแรงผลักดันทางเศรษฐกิจ และสังคม นอกจากนี้อุดมศึกษายังเป็นปัจจัยที่กำหนดให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมที่พึงปรารถนา ผลิตภัณฑ์ที่มีความรู้คู่คุณธรรม โดยสรุปจุดมุ่งหมายสูงสุดของการอุดมศึกษา คือการทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน และความอยู่ดีมีสุขของคนไทย เป็นการพัฒนาแบบองค์รวมที่ยึดคนและชุมชนเป็นศูนย์กลาง มีคุณภาพในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อมให้คนไทยก้าวทันโลก สามารถพึ่งพาตัวเองได้ โดยที่ยังคงรักษาเอกลักษณ์ความเป็นไทย (เกษม วัฒนชัย. 2542: 1) ดังนั้นการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ต้องคำนึงถึงการจัดการและส่งเสริมให้บุคคลได้พัฒนาศักยภาพจนถึงขีดสุด และต้องปลูกฝังคุณลักษณะ ค่านิยม ทักษะคิดต่าง ๆ อันจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เพื่อเป็นการเตรียมบุคคลให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพของประเทศ ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ หลักสูตรการเรียนการสอน ผู้สอน ผู้เรียน บรรยากาศทางวิชาการ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถาบันอุดมศึกษาจะปฏิบัติภารกิจดังกล่าวให้ลุล่วงได้เป็นอย่างดีนั้น จำเป็นต้องจัดให้มีหน่วยงานที่สนับสนุนงานด้านการเรียนการสอน เพื่อทำหน้าที่ให้บริการงานด้านวิชาการ และบริการปัจจัยเกื้อหนุนต่าง ๆ ให้การจัดการเรียนการสอนสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

โดยทั่วไปสถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานเพื่อให้บริการการศึกษา ได้แก่ กองบริการการศึกษา ซึ่งการดำเนินงานของกองบริการการศึกษาแต่ละแห่งจะดำเนินการตามนโยบายของสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ เพื่อจัดการและประสานงานการเรียนการสอนของสถาบันให้มีประสิทธิภาพและมีความคล่องตัวมากที่สุด โดยที่กองบริการการศึกษาทำหน้าที่ให้บริการแก่นิสิตนักศึกษา ตั้งแต่แรกเข้าตลอดจนการใช้ชีวิตอยู่ในปัจจุบัน จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา เป็นงานที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาได้พัฒนาในทุก ๆ ด้าน ได้เต็มตามศักยภาพ มีบทบาทหน้าที่หลัก 4 ด้าน คือ งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา งานส่งเสริมวิจัยและตำรา และงานธุรการ ดังนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2535)

1. งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน มีหน้าที่รับผิดชอบหลักสูตร จัดทำฐานข้อมูลหลักสูตร วางแผนเกี่ยวกับการใช้หลักสูตร จัดทำแผนการเรียน จัดการเรียนการสอน และให้สอดคล้องกัน

2. งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเป็นหน่วยงานในการดำเนินงาน รับผิดชอบเลือกนิตินิตใหม่ทุกระดับ และขึ้นทะเบียนนิตินิตใหม่ ดำเนินการลงทะเบียน จัดทำทะเบียนประวัติ การจัดทำผลการเรียนของนิตินิต การจัดทำทะเบียนบัณฑิตของผู้สำเร็จการศึกษา เป็นแหล่งข้อมูลและสถิติ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนิตินิต ประสานงานกับคณะเพื่อเปิดรายวิชา จัดทำตารางสอนและตารางสอบ ในแต่ละภาคเรียน ปรับปรุงและพัฒนาระบบการลงทะเบียนและประมวลผลให้ครบวงจร โดยใช้เทคโนโลยี ที่เหมาะสมและทันสมัยโดยประสานงานกับสำนักคอมพิวเตอร์ ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ออกเอกสารสำคัญทางการศึกษาของนิตินิต และผู้สำเร็จการศึกษา

3. งานส่งเสริมวิจัยและตำรา มีหน้าที่รับผิดชอบส่งเสริมให้คณาจารย์ของมหาวิทยาลัยแต่งตำรา หรือเอกสารประกอบการเรียนการสอน รวมทั้งส่งเสริมให้เขียนบทความตีพิมพ์ในวารสาร วิชาการพัฒนา ความสามารถและประสิทธิภาพของคณาจารย์ในการแต่งตำรา หรือเอกสารประกอบ การเรียนการสอน ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาการสมัยใหม่

4. งานธุรการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการของหน่วยงานบริการนิตินิต งานบุคลากร งานการเงิน บัญชี และงบประมาณ งานพัสดุและอาคารสถานที่ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้บริหาร เพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เป็นสถานศึกษาที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล สังกัดกระทรวงวัฒนธรรม จัดการศึกษาวิชาชีพด้านนาฏศิลป์ ดนตรี และช่างศิลป์ ทั้งในระดับวิชาชีพพื้นฐานและระดับอุดมศึกษา ซึ่งความในมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พ.ศ. 2550 ระบุว่า “ให้สถาบัน เป็นสถานศึกษามีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาและส่งเสริมวิชาการ ตั้งแต่ระดับพื้นฐานวิชาชีพ ถึงวิชาชีพ ขั้นสูงด้านนาฏศิลป์ ดุริยางคศิลป์ คีตศิลป์ ช่างศิลป์ ทั้งไทยและสากล รวมทั้งศิลปวัฒนธรรมระดับท้องถิ่น และระดับชาติ ทำการสอน ทำการแสดง ทำการวิจัย และให้บริการวิชาการตลอดจนมุ่งเสริม สืบสาน สร้างสรรค์ ทะนุบำรุง และเผยแพร่วัฒนธรรม อันเป็นเอกลักษณ์ของชาติ และศิลปวัฒนธรรม ที่หลากหลายของชุมชนในท้องถิ่น” (ราชกิจจานุเบกษา 27 มิถุนายน 2550 เล่ม 124 ตอนที่ 32 ก) ในปัจจุบันสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ได้กำหนดการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 1 สำนัก 3 คณะวิชา วิทยาลัย ช่างศิลป์ 3 แห่ง และวิทยาลัยนาฏศิลป์ 12 แห่ง (ราชกิจจานุเบกษา 23 เมษายน 2551 เล่ม 125 ตอนที่ 59 ก) โดยที่กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงาน อธิการบดีของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยสภาสถาบันได้มีมติเห็นชอบโครงสร้างการบริหารสถาบัน ในการประชุมครั้งที่ 3/2551 เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2551 ว่ากองบริการการศึกษามีหน้าที่สนับสนุน ด้านการเรียนการสอนและด้านวิชาการของสถาบัน โดยกำหนดทิศทาง และแผนการดำเนินงานตาม วิสัยทัศน์ของสถาบันเพื่อให้สถาบันฯ ทำหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ (ประกาศ กระทรวงวัฒนธรรม 2551) โดยทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลาง ซึ่งประกอบด้วย หน่วยงานหลักในการ

ให้บริการ 6 ด้าน คือ งานบริการวิชาการ งานกิจการนักศึกษา งานวิจัยและพัฒนาคุณภาพการศึกษา งานศิลปวัฒนธรรม งานทะเบียนและประมวลผล และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่ดูแลประสาน แต่ละคณะ ในเรื่องเกี่ยวกับงานทะเบียนและประมวลผลของนักศึกษา ตั้งแต่การรับสมัคร การขึ้นทะเบียน นักศึกษา จนสำเร็จการศึกษา ฉะนั้น กองบริการการศึกษา จึงเป็นหน่วยงานสนับสนุนการศึกษาที่เน้น ด้านการให้บริการกับนักศึกษาเป็นหลักและต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก การให้บริการจำเป็นต้องมีการวางแผนการดำเนินงาน ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พร้อมนำ ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ สูงสุดจึงจะถือว่าประสบความสำเร็จในการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์นักศึกษาผู้รับบริการจากกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พบปัญหาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนักศึกษา พบว่าผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการมีน้อย การดำเนินงานล่าช้า ในการรับสมัครไม่ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจน มีการให้ข้อมูลไม่ตรงกัน นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานบางคนมีการบันทึกข้อมูลผิดพลาด เช่น การกำหนดรหัสคณะวิชา รหัสสาขาวิชาและหรือ ตัวสะกดชื่อ นามสกุล ทำให้มีผลในขั้นตอนการสอบ และการจัดทำทะเบียนประวัติแบบฟอร์ม และขั้นตอนในการรายงานตัวเป็นนักศึกษาค่อนข้างซับซ้อน มีขั้นตอนในการปฏิบัติหลายขั้นตอน (สิริมา ยืนยง. 2553: สัมภาษณ์)
2. ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ พบว่านักศึกษาต้องการให้มีการจัดห้องเรียน ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน ควรมีบอร์ดสำหรับติดประกาศแจ้งกำหนดตารางสอนและตารางสอบ การแจ้งการเปลี่ยนแปลงตารางสอนหรือตารางสอบกระชั้นชิด ไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า รวมถึง การออกตารางสอนล่าช้า การกำหนดตารางสอบไม่สอดคล้องกับวันเวลาของการเรียน ไม่มีการติดประกาศ การใช้ห้องเรียนแต่ละห้อง (บัลลังก์ พาสุนันท์. 2553: สัมภาษณ์)
3. ด้านการลงทะเบียนเรียน พบว่าผู้ปฏิบัติงานให้บริการค่อนข้างช้าไม่มีป้ายติดประกาศขั้นตอน และวิธีการดำเนินการของการลงทะเบียน เพิ่ม-ถอน หรือการขอลาพักการเรียน สถานที่ในการให้บริการ ไม่ได้รับความสะดวก ขั้นตอนในการลงทะเบียน เพิ่ม-ถอน หรือลาพัก และชำระเงินค่านักเรียนยุ่งยาก หลายขั้นตอน อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการการใช้กิริยาและวาจาไม่เป็นที่น่าพอใจ บางครั้งไม่สามารถให้คำแนะนำที่ชัดเจนได้ (นิชาภา จันทรหาล้า. 2553: สัมภาษณ์)
4. ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา พบว่าการรายงานผลการเรียนล่าช้า ไม่ตรงตามปฏิทิน มีการคำนวณผลการเรียนผิดพลาด การให้บริการออกเอกสารการศึกษามีขั้นตอน มากเกินไปแบบฟอร์มที่ใช้ไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถให้ความชัดเจนในขั้นตอน

การให้บริการ ไม่มีจิตบริการ และอัตราค่าบริการออกเอกสารการศึกษาแพงเกินไป (วัชระ ตราภูมิ. 2553: สัมภาษณ์)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีความสนใจในการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา ใน 4 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนักศึกษา ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำตารางสอนและตารางสอบ และด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา ซึ่งผลการศึกษาค้างนี้จะทำให้ได้รับข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ให้ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายเพื่อ

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนักศึกษา ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน และด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะวิชา

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ที่ทำหน้าที่ให้บริการการศึกษาในการนำผลการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการวางแผนและการพัฒนาการปฏิบัติงานในการเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
ชั้นปีที่ 1 - 4 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 1,252 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 เพศ แบ่งเป็น

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 ชั้นปีที่ศึกษา แบ่งเป็น

1.2.1 ชั้นปีที่ 1

1.2.2 ชั้นปีที่ 2

1.2.3 ชั้นปีที่ 3

1.2.4 ชั้นปีที่ 4

1.3 คณะวิชา แบ่งเป็น

1.3.1 คณะศิลปวิจิตร

1.3.2 คณะศิลปนาฏดุริยางค์

1.3.3 คณะศิลปศึกษา

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการ

การศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ใน 4 ด้านคือ 1) ด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนักศึกษา
2) ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ 3) ด้านการลงทะเบียนเรียน 4) ด้านการจัดทำผลการเรียน
และออกเอกสารการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาในการวิจัยนี้ หมายถึง ความคิดเห็น
หรือความรู้สึกของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
ว่ามีความเหมาะสมมากน้อยในระดับใด ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการรับสมัคร และการรายงานตัว
เป็นนักศึกษา 2) ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ 3) ด้านการลงทะเบียนเรียน 4) ด้านการจัดทำ
ผลการเรียนนักศึกษาและการออกเอกสารการศึกษา ดังนี้

1.1 ด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนักศึกษา หมายถึง การรับสมัครนักศึกษา ทั้งทางไปรษณีย์ และการรับสมัครด้วยตนเอง เอกสารที่ใช้ในการสมัคร ระเบียบการรับสมัคร และการสอบคัดเลือก การให้คำแนะนำ ปรีกษา และตอบปัญหา การตรวจหลักฐาน การประชาสัมพันธ์ การออกเลขประจำตัวสอบ การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิสอบ ผังที่นั่งและห้องสอบ และรายชื่อผู้สอบผ่าน ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ขั้นตอนการรายงานตัวเพื่อขึ้นทะเบียนนักศึกษา เอกสารที่ใช้ในการขึ้นทะเบียน การตรวจหลักฐานและการปฐมนิเทศ

1.2 ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ หมายถึง การจัดตารางสอนและตารางสอบ การจัดพิมพ์ การติดประกาศประชาสัมพันธ์เอกสารตารางสอนและตารางสอบ ตารางการใช้ห้องเรียน การเปลี่ยนแปลงแก้ไขตารางสอน การจัดตารางห้องสอบ การกำหนดห้องเรียนและห้องสอบ

1.3 ด้านการลงทะเบียนเรียน หมายถึง การกำหนดระยะเวลาของการลงทะเบียนเรียน การจัดทำคู่มือและประกาศประชาสัมพันธ์ขั้นตอนละวิธีการการลงทะเบียนเรียน การจัดทำประกาศ การรับลงทะเบียนวิชาเรียน การลงทะเบียน การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลรายละเอียดในบัตรลงทะเบียน การลงทะเบียนล่าช้า เพิ่ม – ลดรายวิชา – ถอนรายวิชา การเปลี่ยนแปลงกลุ่มเรียน การแก้ไขหลักฐานการลงทะเบียนเรียน การรักษาสภาพ การคืนสภาพ และการปรับปรุงข้อมูล การลงทะเบียน

1.4 ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของผลการเรียน การประมวลผลการเรียน การติดประกาศแจ้งผลการเรียน การจัดพิมพ์ใบรายงานผลการศึกษาระดับภาคการศึกษา การจัดพิมพ์รายชื่อนักศึกษาที่สำเร็จ การศึกษา และรายชื่อนักศึกษาที่พ้นสภาพจากการวัดผลการศึกษา การออกหนังสือรับรองสภาพนักศึกษา หนังสือรับรองการศึกษา (Transcript) การตรวจสอบการขออนุมัติจบการศึกษา การให้บริการ และออกเอกสารการศึกษาอื่น ๆ และการประกาศประชาสัมพันธ์ วิธีการขั้นตอนการให้บริการ

2. สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ หมายถึง สถาบันระดับอุดมศึกษาในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม จัดการศึกษาในระดับปริญญา ด้านช่างศิลป์ นาฏศิลป์ ดุริยางคศิลป์ ทั้งไทยและสากล

3. นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาในสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 ของคณะศิลปวิจิตร คณะศิลปนาฏดุริยางค์ และคณะศิลปศึกษา ในปีการศึกษา 2553 (ทั้งนี้ เนื่องจากนักศึกษาชั้นปีที่ 5 ของคณะศิลปศึกษา กำลังออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ)

สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน
2. นักศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่ศึกษาในคณะวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำเสนอตามลำดับสาระ ดังนี้ แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการให้บริการ บทบาทหน้าที่ของกองบริการการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา แนวคิด/หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของกองบริการการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ลักษณะงานและการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่บุคลากรส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่บุคลากรมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้น ๆ การบริการหมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยาก และสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยบุคลากรทำเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริโภคหรือการให้บริการจะเกิดขึ้นในทันที ที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น ดังที่นักการศึกษา ได้ให้แนวคิดและหลักการไว้ดังต่อไปนี้

การบริการโดยทั่วไปมีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ ได้แก่ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2542: 202)

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคลากรกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลย หรือเกือบจะในเวลาเดียวกัน (คือมีการบริโภคทันทีที่มีการให้บริการ)
4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการ” หรือ “พฤติกรรม” ของบุคลากรมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่าดังนั้น คำว่า “ความประทับใจ” จึงมีความสำคัญเหนือสิ่งอื่นใดต่อผู้รับบริการ ความประทับใจหรือความพึงพอใจในการบริการ จึงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการอย่างยิ่ง และได้มีผู้ให้คำนิยามของการบริการไว้ ดังนี้

ระมิต ฝ่ายรัตน์ (2530: 229) ให้นิยามไว้ว่า “การบริการ” คือ กิจกรรมที่ไม่มีรูปร่างกำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับ (พิมลจรรยา นามวัฒน์; และ กิตติ วัฒนกุล. 2532: 229) ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่ต้องการ จัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการหรือการให้บริการ ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำ ต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์

ทั้งในและนอกองค์กร ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์กร เพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพ ซึ่ง ชูวงศ์ ฉายาบุตร (2536: 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าบริการสำเร็จรูป (Package Service) โดยที่ กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530: 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประเภท คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ในลักษณะต่างจากกลุ่มบางคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ทั้งนี้ สมิต สัจฉกร. (2542: 216-217) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ใช้บริการทุกคนต่างก็มีความหวังว่าจะได้รับการบริการชั้นหนึ่ง คือ สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้องสมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด ได้รับการที่อบอุ่น ผู้บริการให้ความสนใจเอาใจใส่ตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้องและถูกใจ ที่สำคัญ คือ รวดเร็วตั้งใจ ไม่ต้องรอคอย โดยที่ จรรยาพร กุลอำนวยชัย. (2538: 18; อ้างอิงจาก นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง. 2533: 45) กล่าวว่า องค์ประกอบของงานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการการใช้ภาษา สัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ มิลเลต (อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. 2542: 8; อ้างอิงจาก Millet. 1954) ยังได้กล่าวไว้ว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิลเลต เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์จากสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เช่นเดียวกับ เวอร์มา (อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. 2542: 29; อ้างอิงจาก Verma. 1994: 45) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการ ที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้บริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของบุคลากรด้วย

ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับ พาราเดอรมา เชียธอล และแบร์รี (อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. 2538: 29-31; อ้างอิงจาก Parasuraman, Zeithaml; & Berry. 1990) ซึ่งกล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 บุคลากรมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความเชื่อถือได้ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility)

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากร

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงามสะอาด

และวิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542) ยังได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญของการบริการอย่างมีคุณภาพว่าขึ้นอยู่กับบุคลากร (ข้าราชการ) และสถานที่บริการ (หน่วยงานราชการ) สิ่งแรกในการที่จะสร้างความประทับใจได้ก็คือ สถานที่ราชการเพราะเป็นภาพแรกที่ประชาชนพบเห็น สถานที่ทำงานเรียบร้อย สวยงาม แสดงถึงความมีประสิทธิภาพของหน่วยงานได้ด้วย และอีกประการหนึ่ง คือ ความยิ้มแย้ม และความเต็มใจของข้าราชการบุคลากร โดยเฉพาะผู้ที่นั่งอยู่ในเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ที่เป็นจุดแรกแห่งการสัมผัส จึงไม่ใช่ใบหน้าที่ปรากฏรอยยิ้มอย่างเปิดเผยเท่านั้นแต่ยังจะต้องเป็น “รอยยิ้มที่ยินดีต้อนรับ” ด้วย เพราะฉะนั้น ควรจะต้องมีการสร้างจิตวิญญาณของนักบริการ (Service mind) ขึ้นในหน่วยงานบริการ โดยควรมีการพัฒนา ฝึกอบรม ปลูกฝัง เพราะผู้ที่มีหน้าที่อยู่ด้านหน้าของการติดต่อจากประชาชนหรือผู้ใช้บริการจะต้องเป็นข้าราชการที่มี Service mind เป็นทุนเดิมอยู่แล้ว คือเป็นคนที่มีเต็มใจในการทำงานบริการ และมีความสุขกับการให้บริการคนอื่น คุณภาพของการบริการจึงวัดได้ด้วยการบริการที่มีความประทับใจหรือความสุขของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น

ดังที่ วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2539: 7-8) กล่าวว่า บุคลากรควรรู้และปฏิบัติตามหลักการให้บริการ ที่ดี 7 ประการ ตามความหมายของคำ S-E-R-V-I-C-E คือ

1. บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและความเข้าใจ (Smiling & Sympathy) ด้วยความรู้สึกว่าผู้เข้ารับบริการมีความยุ่งยากใจในการแสวงหาสิ่งที่ต้องการและกำลังอยากได้รับความช่วยเหลือ
2. บริการสนองตอบด้วยความรวดเร็ว (Early response) สิ่งนี้เป็นคุณสมบัติของบุคลากรเชิงรุก ซึ่งจะสร้างความประทับใจได้ดี
3. บริการพร้อม ๆ ไปด้วยการให้เกียรติ (Respectful) โดยไม่แสดงอาการดูถูกผู้ใช้บริการไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม
4. บริการด้วยความเต็มใจ (Voluntariness manner) โดยไม่คิดว่างานเป็นเพียงภาระรับผิดชอบ ที่ผ่านเข้ามาเท่านั้น แต่แสดงออกด้วยความจริงใจ ด้วยความรู้สึกสร้างสรรค์
5. บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน (Image enhancing) โดยให้ผู้พบเห็น มีความรู้สึกที่ดี และอยากสนับสนุนกิจการในภารกิจที่กำลังดำเนินอยู่

6. บริการด้วยมารยาทที่ดี (Courtesy) คือการแสดงออกด้วยกิจกรรมารยาทที่สุภาพงดงาม และถ่อมตน

7. บริการด้วยความกระตือรือร้น (Enthusiasm) แสดงอาการกระฉับกระเฉงในลักษณะงดงาม และพอเหมาะพอดี

ดังนั้น หลักการให้บริการที่องค์การหนึ่ง ๆ จะให้บริการแก่บุคลากรของตนในเรื่องอะไรบ้าง มากหรือน้อยแค่ไหนเพียงใดนั้น เป็นสิ่งที่แต่ละองค์การยึดถือปฏิบัติแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้ว มีหลักการในการพิจารณาอยู่ 6 ประการ คือ (พิมลจรรย์ นามวัฒน์; และ กิตติ วัฒนกุล. 2532: 303-304)

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้วจะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการให้บริการและไม่คุ้มกับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ ทั้งนี้ เพราะถ้าหากดำเนินการอย่าง ไม่ต่อเนื่อง จะทำให้บุคลากรขององค์การไม่เกิดความรู้สึกผูกพัน และจงรักภักดีต่อองค์การได้

3. หลักความสนองความต้องการ กล่าวคือ ประเภทของบริการที่จะจัดนั้นจะต้องตอบสนอง ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหาร ระดับสูงขององค์การเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดบริการใด ๆ จึงควรมีการสำรวจความ ต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์การเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วบริการที่จะจัดให้สูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่า แก่การดำเนินการ

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะจัดขึ้นจะต้องให้แก่บุคลากรทุกคนขององค์การ อย่างเสมอหน้า เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใด

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์การจะบริการใด ๆ ให้แก่บุคลากรนั้น จะต้องมึลักษณะ เป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยเหลือตนเองได้ต่อไปในอนาคต

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ บริการใด ๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้น จะต้องสามารถ นำเอาไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ไม่มาก ไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่บุคลากรขององค์การ

สรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือปฏิบัติการที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความ สะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความปลอดภัย และความเป็นธรรม โดยมีหลักการที่สำคัญ คือ ต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่เป็นหลัก ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

และสม่ำเสมอ สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน และมีคุณภาพของทรัพยากรและคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

บทบาท หน้าที่ของกองบริการการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

กองบริการการศึกษา มีบทบาทหน้าที่ในการจัดบริการการศึกษา แก่นิสิต นักศึกษา ตั้งแต่แรกเข้า ขณะใช้ชีวิตอยู่ในสถาบันจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา บทบาทและภาระหน้าที่ของกองบริการการศึกษา จะจัดได้ครอบคลุมมากน้อยเพียงใดนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับปรัชญา ปณิธาน ความมุ่งหมาย และแนวคิดของแต่ละสถาบันแล้ว ยังขึ้นกับกำลังความสามารถและทรัพยากรของสถาบันอุดมศึกษานั้นด้วย ซึ่งโดยทั่วไปกองบริการการศึกษาได้มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบไว้ใกล้เคียงกัน กล่าวคือ มีหน้าที่ในลักษณะที่ให้การส่งเสริมและสนับสนุนงานทางด้านวิชาการ การจัดการพัฒนา ดำเนินการเรียนการสอน การผลิตบัณฑิต โดยรับผิดชอบตั้งแต่นักศึกษาเริ่มเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา จะเห็นได้จากการศึกษาบทบาทหน้าที่ของกองบริการการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาดังต่อไปนี้

การดำเนินงานของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย คือ จัดการและประสานงานการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้มีประสิทธิภาพ และมีความคล่องตัวมากที่สุด กองบริการการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้แบ่งส่วนราชการ โดยมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2535; อ้างอิงจาก กานดา กรีทรัพย์. 2541: 11)

1. งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน
2. งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา
3. งานส่งเสริมวิจัยและตำรา
4. งานธุรการ

สำหรับการดำเนินงานของกองบริการการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. 2547: ออนไลน์) มีการแบ่งส่วนงานออกเป็น 4 งาน และมีขอบข่ายของการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

1. งานธุรการ
2. งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา
3. งานเอกสารและการพิมพ์
4. งานหลักสูตรและพัฒนาคณาจารย์

โดยที่ มหาวิทยาลัยชินวัตร แบ่งการบริหารงานของ ฝ่ายทะเบียนและการบริการการศึกษา ออกเป็น 2 กลุ่มงานใหญ่และ 6 งานย่อย และมีขอบข่ายของการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยชินวัตร. 2545: 1-3)

1. กลุ่มงานรับสมัครนักศึกษาและบริการการศึกษา (Admissions and Education Services)

แบ่งออกเป็น 3 งานย่อยคือ

- 1.1 งานรับสมัครนักศึกษา (Admission)
- 1.2 งานบริการการศึกษา (Education Services)
- 1.3 งานข้อมูลบัณฑิต (Graduates Information)

2. กลุ่มงานทะเบียนนักศึกษา (Registration) แบ่งออกเป็น 3 งานย่อยคือ

- 2.1 งานทะเบียนนักศึกษา (Registration)
- 2.2 งานวัดผลและประเมินผล (Testing and Assessment)
- 2.3 งานตารางสอนและตารางสอบ (Classroom and Exam Schedules)

ซึ่ง พรพนพิมล ตริ่มงคล (2545: 4) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่าบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบงานบริการของกองบริการการศึกษาใน สถาบันอุดมศึกษา ระดับคณะ พบว่า คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของงานบริการวิชาการเป็น 3 ด้าน คือ บริการห้องสมุด บริการทะเบียนวัดผล และบริการสื่อการเรียนการสอน

สรุปได้ว่า กองบริการการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา มีขอบข่ายและลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน โดยจะต้องเกี่ยวข้องกับนักศึกษาทั้งสิ้น ซึ่งขอบเขตของงานจะต้องครอบคลุมงานทุกด้านที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่การรับสมัครนักศึกษา จนกระทั่งนักศึกษาจบการศึกษาออกไป แตกต่างกันแต่เพียงการแบ่งหน่วยงานภายในของแต่ละสถาบัน ทั้งนี้ สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งจะเลือกจัดลักษณะใด ย่อมขึ้นอยู่กับแนวคิดและวัตถุประสงค์ของแต่ละสถาบัน รวมทั้งต้องคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของสถาบัน ของทรัพยากรด้านต่าง ๆ ของสถาบันฯ ด้วย กองบริการการศึกษาจึงเป็นหน่วยงานที่สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องจัดเพื่อจัดบริการที่เป็นประโยชน์ต่อนิสิต นักศึกษาและคณาจารย์และผู้เกี่ยวข้องให้สามารถดำเนินการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

แนวคิด/หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของกองบริการการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

แนวคิด/หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของกองบริการการศึกษา ในการวิจัยนี้แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนักศึกษา ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน และด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา ดังนี้

1. ด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนักศึกษา

การรับสมัครนักศึกษา ถือเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สนใจที่จะสมัครเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษามากที่สุด และถือว่าเป็นกิจกรรมแรกของกองบริการการศึกษา เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา โดยกิจกรรมต่าง ๆ ในด้านรับสมัครนักศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกให้ผู้สมัครได้รับสถานภาพนักศึกษาภายหลังที่ผู้สมัครตัดสินใจเลือกที่จะเข้าศึกษาแล้ว ก่อนการดำเนินการ ลงทะเบียนเรียนตามปกติต่อไป โดยจะมีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ คือ การรับสมัครนักศึกษา การจัดสอบคัดเลือก การออกจดหมายรับเข้าศึกษา การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ (มหาวิทยาลัยชินวัตร. 2542) โดยที่การรับสมัครนักศึกษาในแต่ละปีการศึกษา สถานศึกษาจะประกาศรับนักศึกษาใหม่ในชั้นปีที่ 1 การรับนักศึกษาจะเริ่มจากการประกาศรับนักศึกษา ก่อนเปิดภาคเรียน โดยทั่วไปจะประกาศรับนักศึกษาใหม่ปีละ 1 ครั้ง แต่ในสถานศึกษาบางแห่งอาจรับสมัครปีละ 2 ครั้ง ตามแต่นโยบายของสถานศึกษา การรับนักศึกษาในแต่ละครั้งจะมีขอบเขตของการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2542: 188-189)

1. การกำหนดจำนวนในแต่ละสาขาของการรับสมัคร จำนวนที่รับสมัคร และสาขาวิชา ในแต่ละปีการศึกษาอาจไม่เท่ากัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความจำเป็นความต้องการของสังคม ตลอดจนความพร้อมของบุคลากรและสถานศึกษา รวมทั้งความต้องการของผู้ที่ต้องการจะสมัครเข้าศึกษาด้วย
2. การกำหนดเวลาในการรับสมัคร เวลาที่ใช้ในการรับสมัครจะกำหนดเวลาตั้งแต่จำนวนวันในการขายใบสมัคร เวลาที่สมัครสอบ ถ้ามีจำนวนผู้มาสมัครสอบมาก ตลอดจนเวลาสอบข้อเขียน สอบสัมภาษณ์ การประกาศผลสอบ การรายงานตัว และการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา
3. สถานที่สมัคร สถานที่สมัครนี้จะใช้สถานศึกษาหรือสถานที่อื่น ๆ ที่กำหนดไว้รวมทั้งวิธีการในการซื้อใบสมัครและสิ่งซื้อใบสมัครทางไปรษณีย์ ตลอดจนการกำหนดสถานที่สอบ
4. คุณสมบัติของผู้สมัครสอบ ต้องระบุไว้ให้ชัดเจนในด้าน เพศ อายุ วุฒิที่สำเร็จการศึกษา ก่อนสมัครสอบเพื่อศึกษาต่อ ตลอดจนประสบการณ์ คณะแผนเจดีย์ และใบรับรองอื่น ๆ ที่จำเป็น
5. การกำหนดวิชาที่ต้องสอบ และจำนวนคะแนนที่ต้องการในการสอบผ่าน รวมทั้งวิธีการคัดเลือก สถานศึกษาบางแห่งอาจกำหนดสอบข้อเขียน หรือสอบสัมภาษณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรืออาจสอบข้อเขียนก่อนแล้วจึงสัมภาษณ์ แต่ละสถานศึกษาอาจกำหนดไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตามสถานศึกษาของรัฐ อาจต้องถือปฏิบัติตามระเบียบ และคำสั่งของกระทรวงเจ้าสังกัด
6. การประกาศผลสอบและสถานที่ประกาศผลสอบ ซึ่งต้องแจ้งให้ผู้สมัครทราบล่วงหน้า โดยทั่วไปจะกำหนดและประกาศไว้ในใบสมัคร

โดยการรายงานตัวเป็นนักศึกษาใหม่ เป็นกระบวนการเมื่อผู้รับสมัครเข้าศึกษาต่อได้ผ่านเกณฑ์และคุณสมบัติอื่น ๆ ตามที่สถานศึกษาประกาศรับสมัครแล้ว ผู้ผ่านการสอบคัดเลือกต้อง

รายงานตัวต่อสถานศึกษาตามระเบียบและวิธีการปฏิบัติที่สถานศึกษากำหนดไว้ ซึ่งมีหลักในการดำเนินการ ดังนี้

1. การรายงานตัวเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาโดยทั่วไป สถานศึกษาจะกำหนดการวันขึ้นทะเบียน พร้อมด้วยการนำหลักฐานต่าง ๆ มาแสดง พร้อมทั้งผู้ปกครองซึ่งจะต้องมาเซ็นรับรองความประพฤติและการเรียนต่อสถานศึกษา ตลอดจนการชำระค่าลงทะเบียน และอื่น ๆ
2. กำหนดวันปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ในสถานศึกษา โดยจุดมุ่งหมายของการปฐมนิเทศก็เพื่อให้นักศึกษาได้รู้จักสถานศึกษาใหม่ เพื่อการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม
3. การจัดการเรียนเพื่อปรับพื้นฐาน ในกรณีนักศึกษามาจากสถานศึกษาต่าง ๆ เพื่อจะช่วยให้ในการปรับตัวให้เข้าใจถึงหลักสูตรเนื้อหา และวิธีการเรียนการสอน สถานศึกษาบางแห่งอาจจัดการสอนปรับพื้นฐานวิชาหลัก ๆ ก่อนเปิดภาคการศึกษา
4. การจัดค่ายพักแรมและกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อช่วยส่งเสริม การปรับตัวให้เข้ากับสถานศึกษา และเพื่อนนักเรียนนักศึกษา จุดมุ่งหมายของการจัดค่ายพักแรมและกิจกรรม ก็เพื่อให้นักเรียนนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในสถานศึกษาเดียวกัน แต่ต่างสาขาวิชาได้ทำความรู้จักคุ้นเคยกัน เพื่อจะได้ทำงาน และร่วมกิจกรรมช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านการศึกษา

มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการนักศึกษาด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนักศึกษา ดังนี้ สุทธิศรี ม่วงสวย. (2550: 39-40) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง-มาก นอกจากนี้ หทัยา ชาติวัฒน์ศิริ. (2530: 119-123) ได้ศึกษา วิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักบริการวิชาการและทดสอบประเมินอยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ความเหมาะสมของสถานที่และการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง สภาพการให้บริการพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใจว่าสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมีเจ้าหน้าที่บริการทุกอย่างตามที่นักศึกษาต้องการและทราบประเภทการให้บริการเพียงบางประการเท่านั้น ปัญหาในการใช้บริการเกิดจากเจ้าหน้าที่ชั้นผู้น้อย ระบบการทำงานของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ประเมินผล และตัวนักศึกษา ส่วน อัลไฮเดอร์ (Alhaider. 1987) ได้ศึกษาทัศนคติของอาจารย์ นักศึกษา และคณะกรรมการนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยไฟซาล ประเทศซาอุดีอาระเบีย ผลการวิจัย พบว่า อาจารย์, นักศึกษา และคณะกรรมการนักศึกษาให้ความสำคัญต่อการบริการที่เกี่ยวข้องกับการรับเข้าศึกษา การลงทะเบียน การปฐมนิเทศ การบริการอาหาร การบริการสุขภาพ การบริการหอพัก การบริการให้คำปรึกษา และการบริการแนะแนวในระดับสูง และยังพบอีกว่า

คุณภาพของการบริการที่มหาวิทยาลัยยังจัดให้อยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ การจัดบริการส่วนใหญ่
ยังไม่มีความแน่นอนชัดเจน

สรุปได้ว่า การให้บริการด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนักศึกษา ควรคำนึงถึงความ
สะดวก คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ คือจะต้องมีความรอบรู้ในงานเป็นอย่างดี ให้บริการและอุทิศ
เวลาด้วยความเต็มใจมีอัธยาศัยกับผู้รับบริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลรายละเอียด วิธีการ และ
ขั้นตอนในการดำเนินงานทางช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย มีการกำหนดช่วงเวลาที่จะสะดวก
เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ

2. ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ

การจัดตารางสอนเป็นการวางแผนงานทางวิชาการ เพื่อให้มีการใช้ปัจจัยและทรัพยากร
อย่างคุ้มค่า ภารกิจของการจัดตารางสอน ได้แก่ การจัดกลุ่มนักศึกษา การจัดแผนการเรียน การคัดเลือก
อาจารย์ผู้สอน การจัดห้องเรียน การกำหนดรายวิชาลงสู่ตารางสอนเป็นต้น ดังนั้นสถานศึกษาทั้งหลาย
จึงพยายามพัฒนาวิธีการจัดตารางสอนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้มากที่สุด โดยทั่วไปแล้ว ตารางสอน
หมายถึง ตารางที่กำหนดรายวิชาอาจารย์ผู้สอน และห้องเรียนตามคาบเวลาของแต่ละวันในสัปดาห์หนึ่ง ๆ
(สันต์ ธรรมบำรุง. 2525: 74)

ตารางสอนแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ

1. ตารางสอนรวม (Master Timetable) เป็นตารางสอนระดับสถาบัน คณะวิชา หรือภาควิชา
ในตารางสอนระบุถึงรายวิชา อาจารย์ผู้สอน ห้องเรียน เพื่อใช้ควบคุมการดำเนินงานทางวิชาการ
ทั้งหมดของสถาบัน

2. ตารางสอนเฉพาะ (Specific Timetable) เป็นตารางสอนที่จำแนกออกตามประโยชน์ของผู้ใช้
ได้แก่ ตารางอาจารย์ผู้สอน ตารางสอนนักเรียน ตารางห้องเรียน (Melvin. 1971: 13 -18)

การจัดตารางสอนเป็นกระบวนการเปรียบเทียบและแสวงหาวิธีการจัดองค์ประกอบต่าง ๆ
ในสถานศึกษาลงในตารางคาบเวลาอย่างเหมาะสม โดยต้องคำนึงถึงตัวแปรและเงื่อนไขต่าง ๆ ให้มากที่สุด
การจัดตารางสอนจึงต้องใช้บุคลากรและเวลามากในการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อกำหนด
องค์ประกอบต่าง ๆ ลงสู่คาบเวลาอย่างเหมาะสม ภายใต้เงื่อนไขและตัวแปรดังต่อไปนี้ (Salt. 1978:
10-12)

1. องค์ประกอบด้านอาจารย์
2. องค์ประกอบด้านหลักสูตร
3. องค์ประกอบด้านนักศึกษา
4. องค์ประกอบด้านเวลา
5. องค์ประกอบด้านอาคารสถานที่เรียน

การกำหนดตารางสอนหลักของมหาวิทยาลัยเป็นกระบวนการในการใช้ทรัพยากรทาง การศึกษาควรจัดวิชาเรียนของนักศึกษาให้สัมพันธ์กับเวลา

การจัดทำตารางสอน ในขั้นแรกจะต้องมีการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนนักศึกษา แต่ละหลักสูตร กลุ่มของรายวิชา อาจารย์ผู้สอน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเวลาที่กำหนด ไว้ในแต่ละสัปดาห์ (Blakesley. 1980) การพิจารณาดำเนินการเพื่อกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ของข้อมูล แต่ละส่วนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ จะทำให้การจัดทำตารางสอนของแต่ละวิชาได้เหมาะสม ครบถ้วน และถูกต้อง ดังนี้ จำนวนนักศึกษา โดยปกติกำหนดโดยระดับชั้นปี หลักสูตรและแผนการเรียนสามารถ ประมาณได้จากจำนวนนักศึกษาที่สังกัดในคณะวิชา โดยดูข้อกำหนดของหลักสูตรด้วยว่า เป็นวิชา บังคับ หรือวิชาเลือก ตลอดจนรายละเอียดของรายวิชาที่ต้องการเพิ่มเติม

กลุ่มรายวิชา พิจารณาจากหลักสูตรและโปรแกรมการเรียนเป็นกลุ่มของวิชาบังคับหรือวิชา เลือกของหลักสูตร โดยกำหนดรูปแบบรายวิชาที่คล้ายคลึงกันไว้ด้วยกัน อาจแบ่งย่อยเป็นตอนเรียน ต่าง ๆ

อาจารย์ผู้สอน โดยปกติพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ประสบการณ์เกี่ยวกับวิชาที่เปิด สอนทางคณะวิชาเป็นผู้กำหนดมาพร้อมกับรายวิชาที่เปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษา ซึ่งอาจจะเป็น อาจารย์ประจำในคณะวิชา อาจารย์พิเศษจากต่างคณะวิชาหรือจากหน่วยงานภายนอก

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยปกติได้แก่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อาคารเรียน จะต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับความบรรจุของห้องเรียน สภาพภายในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ จะช่วยให้การจัดห้องเรียนของแต่ละคณะวิชาเหมาะสมและถูกต้อง

วันเวลา ที่สอนในสัปดาห์ ในการกำหนดวัน เวลาที่สอนจะต้องคำนึงถึงหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านอาจารย์ผู้สอน นักศึกษา ห้องเรียนและหลักสูตรการศึกษา ด้านอาจารย์ผู้สอนนั้น อาจเป็นอาจารย์ ประจำ ซึ่งอาจจะมีงานสอนมากกว่าหนึ่งวิชาหรือมีภาระงานอื่น ๆ อีก ซึ่งจะต้องจัดช่วงเวลาให้เหมาะสม ถ้าเป็นอาจารย์พิเศษก็ต้องจัดตามเวลาที่อาจารย์กำหนดให้ ด้านนักศึกษาต้องพิจารณากิจกรรมอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น การเรียนวิชาทหาร ด้านห้องเรียนนั้นจะต้องไม่ซ้ำซ้อนในวัน เวลาเดียวกัน ด้านหลักสูตร การศึกษาจะต้องคำนึงถึงวันเวลาสอนของวิชาบังคับ วิชาเลือก สำหรับวิชาที่ต้องสอบผ่านก่อน หรือ วิชาศึกษาทั่วไป ควรจัดให้มีการสอนในวันเวลาเดียวกัน ดังนั้นในการกำหนดวัน เวลาที่สอน จะต้องระวัง มิให้วัน เวลาของแต่ละวิชาในชั้นปีเดียวกันซ้ำซ้อนกัน

โดยที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542: 153-155) กล่าวถึงสิ่งที่ควรคำนึงถึงในการจัด ตารางสอน ไว้ดังนี้

1. เคাঁโครงของหลักสูตร การแบ่งหมวดวิชา วิชาบังคับ วิชาเลือก วิชาเลือกเสรี แต่ละวิชา ต้องใช้ห้องเรียนและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องจักรในลักษณะใดบ้าง

2. จำนวน นักศึกษา ที่จะลงทะเบียนในวิชาแต่ละวิชา และจัดเป็นกี่ห้อง กี่กลุ่ม
3. ระยะเวลาหรือคาบชั่วโมงในการสอนแบ่งเป็นกี่คาบ คาบละกี่นาที ในหนึ่งวันจะจัด
ได้กี่คาบ
4. จำนวนห้องเรียนและขนาดของห้องเรียน รวมทั้งลักษณะห้องเรียนที่ใช้
5. จำนวนครูอาจารย์ที่จะรับผิดชอบในแต่ละวิชา
6. วิทยาการพิเศษ และความสะดวกในการเชิญมาสอน
7. ภาระงานสอนของครูแต่ละคน

และยังได้กล่าวถึง หลักในการจัดตารางสอน มีดังนี้

1. จัดให้ครบตามโครงสร้างของหลักสูตร เพื่อให้นักเรียนนักศึกษาได้ลงทะเบียนและเรียน
ได้ตามหลักสูตร
2. มีการพิจารณาการจัดตารางสอนตามธรรมชาติของแต่ละรายวิชา เพื่อเอื้ออำนวยต่อ
การเรียนของนักเรียนนักศึกษา ไม่ให้เกิดความเครียดหรือเหนื่อยเกินไป และไม่ให้ผลของวิชาหนึ่ง
กระทบกับอีกวิชาหนึ่ง เช่น วิชาภาคปฏิบัติ ควรจะจัดควบคู่กับทฤษฎีของวิชานั้น และไม่ควรเป็น 2
รายวิชาหนึ่งวัน
3. จัดให้มีเวลาที่นักเรียนนักศึกษาสามารถศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
4. จัดวิชาที่เป็นทฤษฎีและมีการคำนวณไว้ในภาคเช้ามากกว่าภาคบ่าย
5. ควรพิจารณาถึงครูอาจารย์ เช่น ความสะดวกที่จะสอน การมีเวลาว่างตรงกันเพื่อการ
ประชุมหารือในภาควิชาหรือแผนกวิชา

ในการดำเนินงานฝ่ายตารางสอนและตารางสอบ จะรวบรวมต้นฉบับตารางสอนจากคณะ
วิชาต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดหมวดหมู่ตามความเหมาะสม โดยให้นักศึกษาแต่ละคณะวิชาสามารถ
ลงทะเบียนเรียนได้โดยไม่ซ้ำซ้อนกัน โดยเฉพาะวิชาพื้นฐานที่นักศึกษาหลายคนต้องเรียนร่วมกัน
โดยคำนึงถึงวัน เวลา หลักสูตร และโปรแกรมการศึกษา การจัดห้องเรียนให้เหมาะสมกับจำนวน
นักศึกษาและไม่ซ้ำซ้อนกัน เวลาของอาจารย์ผู้สอนแต่ละท่านให้มีเวลาสอนช่วงเช้าหรือช่วงบ่ายเสมอ
กัน หรืออาจารย์สอนหลายวิชา ก็จะต้องจัดเวลาของวิชาที่สอนไม่ให้ซ้ำซ้อนกัน ในการจัดตารางสอนนี้
จำเป็นต้องใช้กระดาษขนาดใหญ่ ช่วยในลักษณะของแผนที่ตารางเป็นรายการเมตริก ด้านหนึ่งจะเป็น
อาคาร ห้องเรียน ความจุและเครื่องมือเฉพาะในแต่ละห้อง อีกด้านหนึ่ง จะเป็นวันในสัปดาห์คาบเวลา
แต่ละวัน เพื่อสะดวกในการแก้ไขและตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับรายละเอียดต่าง ๆ บางสถาบัน
ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำ

การจัดทำตารางสอบ ฝ่ายตารางสอน ตารางสอบจะนำวิชาที่เปิดสอนในแต่ละภาค
การศึกษา จัดช่วงเวลาสอบตามปฏิทินการศึกษา และจัดวันเวลาสอบของแต่ละวิชา โดยมีหลักเกณฑ์

คือต้องจัดวันเวลาสอบให้สัมพันธ์กับวันเวลาของการเรียน และคำนึงถึงวิชาต่าง ๆ เช่น วิชาบังคับหรือวิชาเลือกที่จำเป็นตามหลักสูตรของนิสิตแต่ละชั้นปีไม่ให้มีวัน เวลา สอบที่ซ้ำกัน หรือบางวิชาอาจารย์ผู้สอนจัดสอบเอง โดยปกติการกำหนดวันเวลาสอบจะดำเนินการก่อนการลงทะเบียนเรียนและพิมพ์เผยแพร่ให้นักศึกษาทราบ พร้อมกับตารางสอน หรือพิมพ์แยกชุดแล้วแต่กรณี เพื่อให้ นักศึกษาทราบกำหนดวัน เวลาสอบได้ของตนเองจากวิชาที่เลือกเรียน (สงข. คงค. 2537: 24) ในการดำเนินการจะต้องรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอาคาร และห้องสอบ ลักษณะและความจุของห้อง สถิติการลงทะเบียนของนักศึกษาในแต่ละรายวิชาและต่อนำมาจัดรายการกำหนดห้องสอบของวิชาต่าง ๆ และจำนวนนักศึกษาในแต่ละห้องเรียนโดยวิธีการเรียงลำดับ เพื่อดำเนินการและตรวจสอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงทำการจัดพิมพ์เพื่อประกาศให้นักศึกษาทราบ ซึ่งจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับห้องด้วย ที่นั่งสอบ รายชื่อ ผู้เข้าสอบและวิชาที่สอบ ประสานงานกับคณะวิชา ฝ่ายสถานที่เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับอาจารย์ควบคุมสอบ อุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ การจัดเตรียมห้องสอบ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542: 192-194) กล่าวว่า หลักในการจัดตารางสอบมีดังนี้

1. วิชาที่จัดสอบในแต่ละวันควรมิเกิน 2 วิชา ทั้งนี้ก็เพื่อให้นักเรียนนักศึกษาได้พักและผ่อนคลายความเครียดในการสอบ
2. ห้องเรียนที่ใช้ในการสอบ ควรจะมีความเงียบ มีอากาศถ่ายเทได้ดี การจัดโต๊ะเก้าอี้ห่างกันได้พอสมควร
3. เวลาที่ใช้สอบควรจะพอเหมาะกะกับเนื้อหาวิชา และหน่วยกิตที่เรียนในรายวิชานั้น ซึ่งต้องคำนึงถึงวิชาที่เป็นทฤษฎีหรือปฏิบัติ การจัดสอบภาคปฏิบัติมักจัดสอบแยกจากทฤษฎีเพื่อจะสะดวกไปในการเตรียมสถานที่สอบ
4. ควรจัดครูอาจารย์คุมสอบให้พร้อมอย่างน้อยห้องละ 2 คน เมื่อจำเป็นต้องไปนอกห้องจะได้มีครูอาจารย์อยู่ประจำห้องสอบ
5. ควรจัดครูอาจารย์สำรองไว้จำนวนหนึ่ง เพื่อว่าเมื่อขาดผู้คุมสอบจะได้เข้าแทนได้
6. ระเบียบการเข้าห้องสอบ ควรแจ้งให้นักเรียนศึกษาตลอดจนครูอาจารย์ได้ทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด
7. การจัดพิมพ์ข้อสอบนั้น ควรจะได้จัดเป็นคณะกรรมการรับผิดชอบในการจัดพิมพ์ และป้องกันการรั่วไหลของข้อสอบ
8. ควรจะได้กำหนดเวลาส่งคะแนนสอบให้ฝ่ายทะเบียน เพื่อจะได้รวบรวมคะแนน และประเมินผลสอบ เพื่อให้ นักเรียนนักศึกษาได้ทราบล่วงหน้าก่อนการลงทะเบียนในภาคเรียนถัดไป และการให้บริการในการจัดสอบนั้น ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542: 192-193) กล่าวไว้ว่า

เมื่อนักศึกษาได้ลงทะเบียนเรียนในวิชาเรียนแล้ว การเรียนในระบบหน่วยกิตจะมีการวัดผลการศึกษา โดยจัดให้มีการสอบในการสอบแต่ละวิชา สถานศึกษาโดยทั่วไปจะปฏิบัติดังนี้

1. ทำหนังสือเวียนเพื่อให้อาจารย์แจ้งความจำนง ถึงรายละเอียดของวิชาที่ต้องการจะให้งานฝ่ายทะเบียนจัดเกี่ยวกับตารางสอบ เช่น วิชาที่จะสอบ จำนวนคาบที่สอบ ลักษณะของข้อสอบ อุปกรณ์ที่ต้องการใช้เกี่ยวกับการสอบ เป็นต้น

2. เมื่อจัดตารางสอบแล้ว งานฝ่ายทะเบียนจะประกาศให้นักศึกษาทราบ เพื่อจะได้ตรวจสอบถึงวิชาที่ตนเองสอบว่ามีชั่วโมงสอบตรงกันหรือไม่ ตลอดจนสิทธิอื่น ๆ เกี่ยวกับการสอบ

3. การแจ้งระเบียบเกี่ยวกับการสอบ เพื่อให้นักศึกษาได้ถือเป็นแนวในการปฏิบัติก่อนการสอบและระหว่างการสอบ

มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการนักศึกษาด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ดังนี้ รัชนีพร ชัยทวิชานันท์ (2532: 83) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาของการบริหารงานทะเบียนและสถิตินิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ปัญหาการประกาศเปลี่ยนแปลงตารางสอน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติต่ำกว่า 5 ปี มีปัญหาระดับปานกลาง ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลา 5 ปี และสูงกว่า 5 ปี มีปัญหาระดับมาก และจากการสรุปผลแบบสอบถามนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2523: 6-9) เกี่ยวกับเรื่องการจัดทะเบียนศึกษาลักษณะวิชาล่วงหน้า พบว่า ปัญหาที่คณะเปลี่ยนแปลงตารางสอนหลังจากที่ได้ลงทะเบียนไปแล้วมีผลกระทบต่อตารางแผนการเลือกวิชาเรียนและเสียเวลาในการตัดสินใจของนักศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาคณะสังคมศาสตร์และวารสารศาสตร์ ส่วนพวงนา สมทรัพย์ (2548: 66) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของนิสิต ที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่านิสิต มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องของการจัดพิมพ์ตารางเรียน ตารางสอบว่าควรจัดพิมพ์สำหรับแจกนิสิตด้วย ทั้งนี้ตารางสอบที่ผ่านมาจะออกช้าและจัดให้สอบต่อ ๆ กัน จนไม่มีเวลาเตรียมตัวในการสอบรายวิชาต่อไป การจัดห้องสอบหลายวิชาในห้องเดียวกัน ไม่ดีเลยคนเดินไปมากันวุ่นวาย เสียสมาธิ และเจ้าหน้าที่หน่วยทะเบียนควรจะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้

สรุปได้ว่าการให้บริการด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบจะต้องเริ่มตั้งแต่การจัดเตรียมห้อง การประชาสัมพันธ์รายละเอียดตามที่กำหนดไว้ หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงตารางสอน ตารางสอบ การอำนวยความสะดวกในการจัดสอบ รวมถึงในกรณีอื่นด้วย ควรมีการจัดสถานที่เฉพาะสำหรับการติดประกาศแจ้งข่าวสารที่เหมาะสมและสะดวกในการเข้าถึง ทั้งนี้ สิ่งสำคัญคือข้อมูลต้องทันสมัย รวดเร็ว และแต่ละห้องควรมีการติดประกาศตารางการใช้ห้องไว้หน้าห้องและในการจัดตารางสอน ตารางสอบ ควรต้องดูความเหมาะสมของแต่ละห้อง, อุปกรณ์อำนวยความสะดวก รวมถึงรายวิชาที่เรียนหรือสอบด้วย

3. ด้านการลงทะเบียนเรียน

งานทะเบียนโดยทั่วไป มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา ทั้งสถาบันการศึกษา ซึ่งจะมีความแตกต่างกันบ้างในรายละเอียดเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับของ สถาบันการศึกษานั้น ๆ เช่น จำนวนหน่วยกิตต่ำสุด - สูงสุด ที่อนุญาตให้ลงทะเบียนเรียน ระยะเวลา ในการดำเนินการ ตลอดจนวิธีการลงทะเบียน เป็นต้น การลงทะเบียนเรียนในปัจจุบันส่วนใหญ่จะเป็น การลงทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542: 192-193) กล่าวว่า การลงทะเบียนวิชาเรียน ตามระเบียบของสถานศึกษา เมื่อนักเรียนนักศึกษาได้ขึ้นทะเบียน และมอบตัว เป็นนักเรียนนักศึกษาของสถานศึกษาแล้ว นักเรียนนักศึกษาทุกคนต้องลงทะเบียนวิชาเรียนและชำระ เงินตามวันที่กำหนด นักเรียนนักศึกษาผู้ใดที่ไม่ลงทะเบียนที่กำหนดจะถูกปรับการลงทะเบียนล่าช้า สำหรับนักเรียนนักศึกษาที่มีเหตุจำเป็นไม่สามารถลงทะเบียนได้ สถานศึกษาจะให้ยื่นคำร้องขอผ่อนผัน การชำระเงินลงทะเบียนและมีคำรับรองจากผู้ปกครองด้วย ซึ่งมีข้อปฏิบัติในการลงทะเบียนวิชาเรียน ดังนี้

1. หาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอรับแบบฟอร์มบัตรลงทะเบียน และรับคำปรึกษาหารือเกี่ยวกับ วิชาที่จะลงทะเบียน

2. ตรวจสอบรายละเอียดในบัตรลงทะเบียน และให้อาจารย์ที่ปรึกษาลงนามอนุมัติการลงทะเบียน แล้วนำบัตรลงทะเบียนนั้นไปชำระเงินที่ฝ่ายการเงิน

3. ยื่นบัตรลงทะเบียนพร้อมใบเสร็จรับเงินต่อแผนกทะเบียน

ข้อปฏิบัติในการเพิ่ม-เปลี่ยน-ถอนวิชาเรียน มีขั้นตอนในการปฏิบัติดังนี้

1. ติดต่อขอรับบัตรเพิ่ม-เปลี่ยน-ถอนวิชาเรียน ภายในเวลาที่กำหนดจากแผนกทะเบียน

2. กรอกรหัสวิชา ชื่อวิชา จำนวนหน่วยกิต ของวิชาที่ต้องการเพิ่ม-เปลี่ยน-ถอนให้ถูกต้อง

และชัดเจน

3. พบอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบ และลงนามอนุมัตินำบัตร-เพิ่ม-เปลี่ยน-ถอน วิชาเรียนไปยื่นต่อแผนกทะเบียน

ซึ่งการลงทะเบียน แบ่งเวลาทำการลงทะเบียนเรียนได้ 3 ประเภท

1. การลงทะเบียนล่วงหน้า เป็นเทคนิคในการกระจายงานลงทะเบียนไม่ให้มาแออัดในช่วง ของการลงทะเบียนปกติ โดยมหาวิทยาลัยที่จัดให้มีการลงทะเบียนล่วงหน้า จะกำหนดช่วงเวลา ให้นักศึกษามาลงทะเบียนล่วงหน้าก่อนการลงทะเบียนปกติ ของภาคการศึกษาถัดไป เช่นในระบบ ทวิภาคีในต่างประเทศจะดำเนินการในเดือนพฤษภาคม สำหรับฤดูใบไม้ร่วง และในเดือนพฤศจิกายน หรือเดือนธันวาคม ในฤดูใบไม้ผลิ ส่วนในมหาวิทยาลัยและสถาบันอุดมศึกษาไทย เช่น จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย จะดำเนินการในช่วงของสัปดาห์ที่ 12 ของภาคการศึกษาปกติ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2535: 10-12) หรือตามความเหมาะสมของแต่ละมหาวิทยาลัย

การลงทะเบียนล่วงหน้าจะเป็นผลให้สามารถคาดการณ์จำนวนรายวิชาและกลุ่มผู้เรียน ช่วยลดภาระของการลงทะเบียนปกติ พัฒนาเวลาลงทะเบียนให้เหมาะสมกับขนาดของตอนเรียน นักศึกษาประหยัดค่าใช้จ่ายสำหรับการมาอยู่ในสถาบันหลายวัน ก่อนเปิดภาคการศึกษาและการวางแผนที่สอดคล้องของภาควิชาแต่ละคณะวิชาเปิดรายวิชาเอก วิชาโท และวิชาเลือกเสรี ตามความต้องการของนักศึกษา

2. การลงทะเบียนปกติ โดยปกติจะกำหนดช่วงเวลาของการลงทะเบียนปกติก่อนเปิดภาค การศึกษาประมาณ 1-2 สัปดาห์ หรือในบางมหาวิทยาลัยจะกำหนดช่วงเวลาลงทะเบียนหลังจากเรียน แล้วประมาณ 1-2 สัปดาห์ เพื่อให้นิสิตได้มีโอกาสทดลองเรียนก่อนการลงทะเบียนเรียนเพื่อลดจำนวน นักศึกษาที่จะเพิ่มหรือลดรายวิชาภายหลัง

ระบบการลงทะเบียนปกติจะมีผลให้ภาควิชาและคณะวิชาสามารถเปลี่ยนแปลงตารางสอน ให้เหมาะสมก่อนการลงทะเบียน การจัดทำสารสนเทศหลังการลงทะเบียนมีความสมบูรณ์และถูกต้อง ตลอดจนจำนวนนักศึกษาที่เพิ่ม-ลดวิชาเรียน จะมีจำนวนน้อยลง เนื่องจากทราบผลการเรียน ก่อน การลงทะเบียน

3. การลงทะเบียนสาย ในการลงทะเบียนล่วงหน้า และการลงทะเบียนปกติจะมีนักศึกษา จำนวนหนึ่งไม่มีสิทธิ์ที่จะลงทะเบียนล่วงหน้าได้ หรือนักศึกษาที่มีสิทธิ์ลงทะเบียน แต่ไม่ได้มา ลงทะเบียนล่วงหน้าหรือไม่ได้มาลงทะเบียนในช่วงเวลาของการลงทะเบียนปกติ จะต้องมาดำเนินการ ลงทะเบียนในช่วงกำหนดเวลาของการลงทะเบียนสายตามปฏิทินการศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัย และจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขการลงทะเบียนสายและกฎเกณฑ์การเสียค่าปรับ สำหรับการมา ลงทะเบียนสายตามอัตราที่มหาวิทยาลัยกำหนด

การเพิ่มรายวิชา จะกำหนดช่วงเวลาของการเพิ่มรายวิชาหลังจากการลงทะเบียนปกติแล้ว ซึ่งอาจจะเป็นวันแรกของการเปิดภาคการศึกษาในกรณีการลงทะเบียนปกติกระทำก่อนเปิดภาคเรียน เมื่อนิสิตเพิ่มรายวิชาแล้ว จำนวนหน่วยกิตรวมของรายวิชาที่ลงทะเบียนไว้ทั้งหมด จะต้องไม่เกิน จำนวนหน่วยกิตสูงสุดที่กำหนดสำหรับสภานิสิต

การลดรายวิชา จะกำหนดเวลาของการลดรายวิชาหลังจากลงทะเบียนปกติแล้ว เช่นเดียว กับการเพิ่มรายวิชา แต่ช่วงเวลาที่กำหนดจะมากกว่าเมื่อนิสิตลดรายวิชาแล้ว จำนวนหน่วยกิตรวม ที่เหลือของรายวิชาทั้งหมดที่จะลงทะเบียนเรียนจะต้องไม่ต่ำกว่าที่กำหนด ยกเว้นในกรณีที่สำเร็จ การศึกษาในภาคการศึกษานั้น

นิสิตที่ลงทะเบียนเรียนต้องชำระค่าบำรุงและค่าธรรมเนียมการศึกษาประเภทต่าง ๆ ตามระเบียบและประกาศของมหาวิทยาลัย

เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการลงทะเบียน ความ (Quann. 1980) กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการลงทะเบียนเกี่ยวข้องกับ

1. แนะนำนิสิตเกี่ยวกับการจัดตารางเวลาเรียนไม่ซ้ำซ้อนกัน
2. จำนวนนิสิตสูงสุดที่ลงทะเบียนตามข้อกำหนดของวิชา เวลา และสถานที่ที่จัดหาได้
3. สรุปรวบรวมหรือแยกรายการวิชาเรียนที่ปิดก่อนกำหนด
4. ดำเนินการรักษาความสมดุลของตอนเรียน ชนิดของชั้นเรียนและภาระการสอน
5. ดำเนินการจดทะเบียนโดยใช้เวลาที่เกี่ยวกับนิสิตคณะวิชาและผู้ปฏิบัติงานน้อยที่สุด
6. รวบรวมค่าสอนพิเศษและค่าธรรมเนียมการศึกษาตามเงื่อนไขของสถาบันหรือของรัฐ

ทั้งนี้ ในการสัมมนาพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการเรื่อง การแก้ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ระหว่างวันที่ 18-20 กุมภาพันธ์ 2526 ได้สรุปปัญหาในการปฏิบัติงานและประสานงานระหว่างสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลกับคณะวิชาต่าง ๆ ในด้านการลงทะเบียน ได้แก่ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2526: 90-97)

1. คณะไม่ตรวจสอบรายชื่อนักศึกษาที่ถูกลงโทษและปล่อยให้ลงทะเบียน เมื่อมีการตรวจสอบพบภายหลังทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน
2. ในภาคเรียนที่นักศึกษาจะสำเร็จการศึกษามีการลงทะเบียนเกินจำนวนหน่วยกิตที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยไม่มีการขออนุมัติจากคณบดีที่นักศึกษาสังกัดอยู่
3. ผู้บริหารมักจะมีคำสั่งอนุมัติให้นักศึกษาลงทะเบียนเรียนได้เป็นกรณีพิเศษ หลังจกหมดระยะเวลาที่ให้ลงทะเบียนเรียนแล้ว
4. ขั้นตอนเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนบางอย่างไม่เหมาะสม เช่น ขั้นตอนการย้ายคณะให้นักศึกษาลงทะเบียนเรียนรายวิชาของคณะที่นักศึกษาต้องการไปสังกัดก่อน แล้วจึงค่อย มาดำเนินการขอย้ายภายหลัง

มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียน ดังนี้ สุทธิศรี ม่วงสวย (2550: 43-44) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการแบ่งเป็นคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน ซึ่งคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน ด้านการลงทะเบียนเรียนนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่ำสุด นอกจากนี้ พจนา สมทรัพย์ (2548: 66) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย

เกษตรศาสตร์ พบว่านิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

สรุปได้ว่าการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียน ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษา ผู้รับบริการได้รับทราบถึงข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับระเบียบวิธี และขั้นตอนในการติดต่อเพื่อให้บริการ อาจจัดมีการจัดทำเป็นคู่มือการลงทะเบียน รวมถึงการให้บริการที่เท่าเทียมกันของผู้ปฏิบัติงาน ควรมีมนุษยสัมพันธ์ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และสามารถให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจนถูกต้อง รวมถึงบริเวณอาคารสถานที่ในการจัดบริการควรจัดให้มีบรรยากาศที่เหมาะสม สะดวกสบาย สะอาด นอกจากนี้ ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีทันสมัย มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การให้บริการเป็นไปด้วยความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และตรวจสอบได้

4. ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา

การปฏิบัติงานด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา เป็นงาน ที่ปฏิบัติหลังจากที่นักศึกษาได้ลงทะเบียนเรียนเรียบร้อยแล้ว นักศึกษาบางรายอาจใช้ผลการเรียนจากสถาบันการศึกษาเดิมมาขอเทียบโอนหน่วยกิต เพื่อสมัครเข้าเรียนในสาขาวิชาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ที่นักศึกษาผู้นั้นต้องการเรียน ส่วนนักศึกษาปกติจะต้องดำเนินการวัดผลการเรียนในแต่ละรายวิชาก่อน จึงจะดำเนินการประมวลผลการเรียนได้ นอกจากนี้เมื่อมีการประมวลผลการเรียนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะต้องออกไปรายงานผลการเรียนรายบุคคลเป็นหลักฐานการศึกษาเพื่อแจ้งให้ผู้ปกครองทราบต่อไป ซึ่งเป็นขั้นตอนของการออกเอกสารการศึกษา ทั้งนี้ การออกเอกสารการศึกษา หมายถึงกระบวนการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการออกเอกสารการศึกษาสำหรับนักศึกษาตั้งแต่รับคำร้อง พร้อมชำระค่าธรรมเนียมจนกระทั่งได้รับเอกสาร มีความคล่องตัว เหมาะสม ชัดเจน ถูกต้องและรวดเร็ว วัสดุและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการออกเอกสารมีความทันสมัยการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เกี่ยวกับการรับ-จ่าย คำร้องและเอกสารการศึกษา การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน การจัดเตรียม คำร้องต่าง ๆ ไว้บริการและการให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ

การประมวลผลการศึกษา ตามกระบวนการศึกษา การวัดและประเมินผลการศึกษาเป็นกระบวนการหนึ่งของการจัดการศึกษา เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนว่ามีความรู้ ความสามารถอยู่ในระดับใด ศักยภาพผู้สอนอยู่ในระดับใด ดังนั้นงานทะเบียนและวัดผลจึงเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการประมวลผลการศึกษา เพื่อวัดผลและประเมินผลการศึกษา ทำหน้าที่ประมวลผลการศึกษา ทุกสิ้นภาคการศึกษา ให้กับนักศึกษาที่มีสภาพเป็นนักศึกษาที่ดำเนินการลงทะเบียนรายวิชาเรียบร้อยแล้ว เพื่อแสดงผลการศึกษาต่อเนื่องจนจบการศึกษาตามหลักสูตร แต่ละภาคการศึกษาหลังจากที่นักศึกษาได้ทำการสอบประจำภาคเสร็จสิ้นตามปฏิทินการศึกษา ผู้สอนจะต้องส่งผลการศึกษารายวิชาไปยัง

แผนกวิชาที่ตนสอน ตามวัน เวลาที่กำหนด เพื่อแผนกทะเบียนฯ จะทำการวัดและประเมินผลการศึกษาตามขั้นตอน พิมพ์ใบรายงานผลการศึกษาประจำภาคการศึกษาของนักศึกษาทุกคน พิมพ์รายชื่อ นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา และรายชื่อนักศึกษาที่หมดสภาพจากการวัดผล (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. 2540:7) นอกจากนี้ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542: 191-192) กล่าวว่า ฝ่ายทะเบียนเป็นงานด้านบริการ และส่งเสริมการเรียนการสอนหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายทะเบียน นอกจากการขึ้นทะเบียน รับลงทะเบียนเพิ่มถอนการลงทะเบียนแล้ว หน้าที่หลักที่สำคัญก็คือ การออกใบรับรองและหลักฐานอื่น ๆ แก่นักเรียนนักศึกษา งานฝ่ายทะเบียนเกี่ยวกับการออกใบรับรองและหลักฐานอื่น ๆ มีดังนี้

1. การออกบัตรประจำตัวนักศึกษา เพื่อแสดงถึงการเป็นนักศึกษาของสถานศึกษานั้น ซึ่งงานฝ่ายทะเบียนจะออกให้ตั้งแต่การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาในภาคเรียนแรก บัตรประจำตัวนักศึกษาจะประกอบด้วย ชื่อ สกุล ที่อยู่ ชั้นปี ระดับการศึกษา พร้อมรูปถ่ายและลายเซ็นของนักศึกษา และลายเซ็นของหัวหน้าสถานศึกษา

2. หนังสือรับรองสภาพนักศึกษา สำหรับในกรณีที่นักศึกษาต้องการไปติดต่อกับหน่วยงานอื่น และหน่วยงานนั้นต้องการหนังสือรับรองสภาพการเป็นนักศึกษา ซึ่งเจ้าหน้าที่งานฝ่ายทะเบียนจะออกให้

3. ใบแจ้งผลการศึกษา ผลการเรียนของนักศึกษาทางฝ่ายทะเบียนจะออกใบแจ้งผลการเรียนของแต่ละภาคการศึกษาเป็นแบบฟอร์ม ซึ่งในสถานศึกษาบางแห่งจะส่งไปรษณีย์เพื่อแจ้งให้ผู้ปกครองรับทราบ บางแห่งก็ติดต่อให้นักศึกษามารับไปด้วยตนเองตามสถานที่ศึกษาได้ประกาศไว้

4. หนังสือรับรองการศึกษา เช่น ใบรับรองผลการเรียน (Transcript) ใบรับรองสำเร็จการศึกษา

5. การขอพักการเรียน เมื่อมีเหตุไม่สามารถจะเรียนต่อไปนักเรียนนักศึกษาสามารถขอลาพักการเรียน เพื่อเสนอให้สถานศึกษาพิจารณาได้

6. การพ้นสภาพการเป็นนักศึกษา ได้แก่ การขอลาออก โดยมีคำรับรองจากอาจารย์ที่ปรึกษา มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการนักศึกษาด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา ดังนี้ ตรี สุสุทธิ (2535: บทคัดย่อ) ได้วิจัยการบริหารงานทะเบียนและวัดผลการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การกำหนดตำแหน่งหัวหน้างานทะเบียนและนายทะเบียนมีเกณฑ์ในการเลือกบุคคลปฏิบัติงานคือ ต้องมีความรู้ด้านการวัดผล ส่วน มัณฑนา เจริญพงษ์ (2534: 38-39) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการหนังสือสำคัญของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่าเอกสารส่วนใหญ่ที่มาขอจะเป็นใบรับรองผลการเรียนภาษาไทย ใบรับรองการศึกษา ใบรับรองสภามหาวิทยาลัย และปริญญาบัตร ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบขั้นตอนในการขอใช้บริการอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง นักศึกษามีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีขึ้นในด้านความสะดวกรวดเร็ว การได้รับเอกสารตรงตามนัดหมาย

การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่และการได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ถูกต้องและรวดเร็ว และต้องการให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับไปทางไปรษณีย์บัตร หรือโทรศัพท์เมื่อมีปัญหา นักศึกษาต่างคนละกัน มีความคิดเห็นต่างกันในเรื่องการได้รับเอกสารสำคัญทางการศึกษาตรงตามเวลาที่นัดหมาย ความถูกต้องของเอกสารและการบริการของเจ้าหน้าที่ นักศึกษาที่มีจำนวนหน่วยกิตสะสมต่างกันมีความคิดเห็นต่างกัน โดยพบว่านักศึกษาที่มีจำนวนหน่วยกิตมากกว่า 120 หน่วยกิต จะมีความพึงพอใจในการบริการ ในด้านการบริการเอกสารสำคัญตามที่นัดหมาย ขั้นตอนการบริการ และการบริการให้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่

สรุปได้ว่า การให้บริการด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษาควรมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงที่คัดเลือกจากผู้มีความรู้ด้านการวัดผล ในการออกเอกสารการศึกษาต้องสามารถให้คำแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการได้ชัดเจน ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลา และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน มีความทันสมัยและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องยึดหลักในการให้บริการที่สม่ำเสมอให้บริการด้วยความเสมอภาค ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

การให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาด้านศิลปวัฒนธรรม สังกัดกระทรวงวัฒนธรรม เป็นศูนย์กลางทางศิลปะชั้นนำของชาติและนานาชาติ สถาปนาขึ้นครั้งแรกตาม พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พุทธศักราช 2541 โดยมีบทบาทหน้าที่ในการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีพร้อมคุณวุฒินานาชาติ 12 แห่ง และวิทยาลัยช่างศิลป์ 3 แห่ง และโดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงกฎหมาย ว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติสถาปนาบัณฑิตพัฒนศิลป์ พุทธศักราช 2550 ขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ และมีผลบังคับใช้ตามกฎหมายในวันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2550 โดยให้รวมสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พุทธศักราช 2541 วิทยาลัยนานาชาติ 12 แห่ง และวิทยาลัยช่างศิลป์ 3 แห่ง มาจัดตั้งเป็นสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ตามพระราชบัญญัตินี้ โดยปรัชญาของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ คือเป็นสถาบันการศึกษาด้านศิลปะที่มุ่งสร้างสรรค์ศาสตร์แห่งศิลป์ ผลิตบัณฑิตให้มีความเป็นเลิศทางศิลปะควบคู่คุณธรรม เพื่อผดุงรักษา และสืบสานศิลปวัฒนธรรมของชาติ บณวิสัยทัศน์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านศิลปวัฒนธรรมชั้นนำของประเทศ ผลิตบัณฑิต

ด้านศิลปะ ส่งเสริมศิลปิน อนุรักษ์ สืบสาน สร้างสรรค์ และเผยแพร่ศิลปะให้เป็นที่ประจักษ์แก่สังคม ซึ่งดำเนินการหลัก 4 ด้านคือ งานสอน งานวิจัย งานบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม เพื่อผลิตบัณฑิตด้านศิลปะ และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับศิลปวัฒนธรรม ให้มี ความเป็นเลิศด้านศิลปะ ควบคู่คุณธรรม เพื่อผดุงรักษา และสืบสานศิลปวัฒนธรรมของชาติเป็นที่ ประจักษ์แก่สังคม โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง ดังนี้ (สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์. 2553)

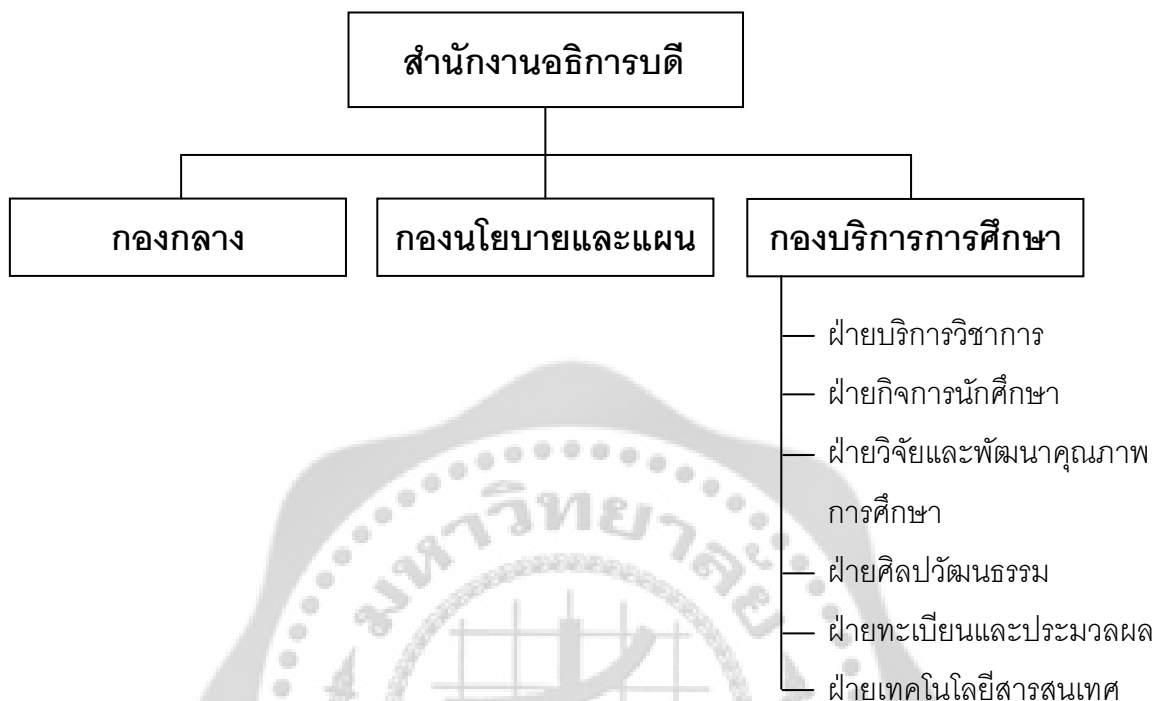
1. เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานศิลปกรรม นาฏศิลป์ และดุริยางคศิลป์ นำไปสู่อาชีพช่างศิลปกรรม ศิลปิน ครูศิลปะ นักวิชาการศิลปะ และนักบริหารวิชาชีพ
2. เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีจริยธรรม คุณธรรม และเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ และสามารถประกอบ อาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. พัฒนาการเรียนการสอน ให้สามารถค้นคว้า และประยุกต์ให้ความรู้ให้สอดคล้องกับ การเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เพื่อความเป็นเลิศในวิชาการการศิลปะ
4. เพื่อให้ความร่วมมือและบริการสังคมทางด้านวิชาการศิลปะสาขาต่าง ๆ อันจะยัง ประโยชน์แก่สังคมและประเทศชาติ

โดยเปิดทำการสอนในระดับปริญญาตรี 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรศิลปบัณฑิต (ศ.บ.) และหลักสูตร ศึกษาศาสตรบัณฑิต (ศษ.บ) ใน 3 คณะวิชา ดังนี้

1. คณะศิลปวิจิตร (หลักสูตรศิลปบัณฑิต) เป็นการศึกษาในระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี จำนวนโครงสร้างเรียนรวม 140 หน่วยกิต จัดการเรียนการสอน ใน 6 สาขาวิชา
2. คณะศิลปนาฏดุริยางค์ (หลักสูตรศิลปบัณฑิต) เป็นการศึกษาในระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี จำนวนโครงสร้างเรียนรวม 148 หน่วยกิต จัดการเรียนการสอน ใน 4 สาขาวิชา
3. คณะศิลปศึกษา (หลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต) เป็นการศึกษาในระดับปริญญาตรี หลักสูตร 5 ปี จำนวนโครงสร้างเรียนรวม 162 หน่วยกิต จัดการเรียนการสอน ใน 4 สาขาวิชา

การจัดดำเนินงานการให้บริการการศึกษาของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ สรุปได้ดังแสดงในภาพประกอบ 1 แผนภูมิโครงสร้างกองบริการการศึกษา ดังต่อไปนี้

แผนภูมิโครงสร้างกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์



ภาพประกอบ 1 แผนภูมิโครงสร้างกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ที่มา : งานกาณ์เจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์. (2552).

กองบริการการศึกษาทำหน้าที่รับผิดชอบงานบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนการจัดการศึกษาของสถาบัน มีหน้าที่ให้บริการทางการศึกษาแก่คณาจารย์ ข้าราชการ นักศึกษา และหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนในสถาบัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการและพัฒนาด้านทะเบียนและสถิตินักศึกษา ด้านหลักสูตรและพัฒนาคณาจารย์ การส่งเสริมการผลิตตำรา การรับสมัครและการสอบคัดเลือกนักศึกษาใหม่ตลอดจนพัฒนาบุคลากรในสังกัดกองบริการการศึกษา (สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์. 2551: ออนไลน์)

ปัจจุบันหน่วยงานในกองบริการการศึกษา มีหน่วยงาน 6 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายบริการวิชาการ
2. ฝ่ายกิจการนักศึกษา
3. ฝ่ายวิจัยและพัฒนาคุณภาพการศึกษา
4. ฝ่ายศิลปวัฒนธรรม

5. ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล

6. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตั้งแต่เริ่มรับเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ดังนี้ คือ ดำเนินการรับนักศึกษาใหม่ทุกประเภท จัดทำระเบียบรายวิชา ตารางสอน ตารางสอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียนนักศึกษาทั้งนักศึกษาปัจจุบันและนักศึกษาเก่า ดำเนินการด้านประมวลผลการศึกษาของนักศึกษา ตามข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรีของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ และระเบียบ ที่เกี่ยวข้องของดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารทางการศึกษา ดำเนินการด้านประมวลผลสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทะเบียนและสถิติการศึกษาของนักศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดการศึกษาของสถาบันฯ ประสานงานด้านการเรียนการสอนของนักศึกษา กับคณะ/ภาควิชา และดำเนินการจัดการทรัพยากรทางการศึกษา เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์ช่วยเสริมการสอน เพื่อการเรียนการสอน และ การสอบภายในสถาบันฯ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เห็นได้ว่าการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยทั่วไปประกอบด้วยงานสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนักศึกษา ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน และด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา เป็นงานบริการที่จัดให้แก่นักศึกษา ซึ่งควรจัดให้อย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ สิ่งสำคัญคือผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ไม่ควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดี และความพึงพอใจของการบริการได้ ทั้งนี้หากสถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดบริการการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาได้ก็จะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษา มีกระบวนการผลิตบัณฑิตที่สมบูรณ์และมีคุณภาพ อันจะทำให้ได้มาซึ่งบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถในระดับที่ดียิ่งขึ้นรวมถึงอาจมีผลต่อการตัดสินใจเข้าเรียน หรือการย้ายออกของผู้เรียน และความรู้สึกนึกคิดและภาพลักษณ์ที่มีต่อสถาบันการศึกษาด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาวิจัย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Study) และดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ระดับปริญญาตรี ชั้นปี 1 - 4 ปีการศึกษา 2553 ของคณะศิลปวิจิตร คณะศิลปนาฏดุริยางค์ และคณะศิลปศึกษา รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,252 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ระดับปริญญาตรี ชั้นปี 1 - 4 ปีการศึกษา 2553 ของคณะศิลปวิจิตร คณะศิลปนาฏดุริยางค์ และคณะศิลปศึกษา โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของศิริชัย กาญจนวาสีและคณะ (ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. 2537: 105) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ($\alpha = .05$) และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้ เพศ, ชั้นปี และคณะเป็นชั้น ได้กลุ่มตัวอย่างรวม 774 คน แบ่งเป็นนักศึกษาชาย 370 คน และนักศึกษาหญิง 404 คน ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะวิชา ชั้นปี และเพศ

คณะวิชา/ ชั้นปี	ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
คณะศิลปวิจิตร						
ชั้นปีที่ 1	61	44	105	38	27	65
ชั้นปีที่ 2	51	23	74	32	14	46
ชั้นปีที่ 3	56	25	81	35	15	50
ชั้นปีที่ 4	118	51	169	73	32	105
รวม	286	143	429	178	88	266
คณะศิลปนาฏดุริยางค์						
ชั้นปีที่ 1	29	23	52	18	14	32
ชั้นปีที่ 2	20	36	56	12	22	34
ชั้นปีที่ 3	23	39	62	14	24	38
ชั้นปีที่ 4	41	26	67	25	16	41
รวม	113	124	237	69	76	145
คณะศิลปศึกษา						
ชั้นปีที่ 1	61	92	153	38	57	95
ชั้นปีที่ 2	38	91	129	23	56	79
ชั้นปีที่ 3	42	98	140	26	61	87
ชั้นปีที่ 4	58	106	164	36	66	108
รวม	199	387	586	123	240	363
รวมทั้งสิ้น	598	654	1252	370	404	774

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของกองบริการการศึกษา ระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีการของไลเคอร์ท
3. สร้างข้อคำถามจากข้อมูลในข้อ 1 และ 2 ให้ครอบคลุมการให้บริการของกองบริการการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน คือ การรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา 14 ข้อ , การจัดตารางสอนและตารางสอบ 12 ข้อ , การลงทะเบียนเรียน 14 ข้อ , การจัดทำผลการเรียน และออกเอกสารการศึกษา 14 ข้อ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและครอบคลุมเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ตามที่คณะกรรมการควบคุมปริญญาโท แนะนำแก้ไข แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (ภาคผนวก ค.) เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาตลอดจนภาษาที่ใช้แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุง
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการควบคุมปริญญาโทไปทดลองใช้ (Try Out) เก็บข้อมูลกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Discriminating Power) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)
7. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อโดยใช้ 27 % ของกลุ่มสูง และ 27 % ของกลุ่มต่ำ แล้วเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อคำถาม โดยใช้การทดสอบที (t - test) คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.761 ขึ้นไป มาเป็นแบบสอบถาม (Edward. 1987: 152) เพื่อใช้ในการวิจัย
8. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1984: 161) แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98
9. นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อให้ความเห็นชอบแล้วนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ ชั้นปี และคณะวิชา โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เกี่ยวกับการให้บริการของกองบริการการศึกษา ตามความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา 2) ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ

3) ด้านการลงทะเบียนเรียน 4) ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา จำนวน 54 ข้อ โดยผู้วิจัยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนไว้ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยไว้ ดังนี้

คะแนน 4.50-5.00 หมายถึง ผู้ตอบมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

คะแนน 3.50-4.49 หมายถึง ผู้ตอบมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีความเหมาะสมในระดับมาก

คะแนน 2.50-3.49 หมายถึง ผู้ตอบมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

คะแนน 1.50-2.49 หมายถึง ผู้ตอบมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีความเหมาะสมในระดับน้อย

คะแนน 1.00-1.49 หมายถึง ผู้ตอบมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล และการจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอบหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เพื่อขอความร่วมมือและอนุญาตให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 – 4 ปีการศึกษา 2553 เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

2. นำหนังสือตามข้อ 1 พร้อมด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และปรับปรุงแล้วไปขอความร่วมมือกับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 – 4 ปีการศึกษา 2553 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแจ้งรายละเอียดของแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ 4 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน และด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศโดยใช้วิธีการทดสอบที (t-test) ส่วนตัวแปรคณะวิชา และชั้นปี ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่าง ของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe' method)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) (Ferguson. 1981: 49)
 - 1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (Ferguson. 1981: 68)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่
 - 2.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม (Discrimination Power) เป็นรายข้อ โดยใช้การทดสอบที t – test (Ferguson and Wilson. 1993: 606)
 - 2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1984: 161)
3. สถิติสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่
 - 3.1 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติทดสอบที (t – test) (Ferguson. 1981: 178)
 - 3.2 การทดสอบแบบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe' Method) (Ferguson. 1981: 308)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เพื่อให้การสื่อความหมายตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
P	แทน	ความน่าจะเป็นที่สถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ โดยใช้การทดสอบที (t-test)

ส่วนตัวแปรชั้นปี และคณะวิชา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe')

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (คน) n = 742	ร้อยละ
1. เพศ		
เพศชาย	357	48.1
เพศหญิง	385	51.9
รวม	742	100.0
2. ชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	147	19.8
ชั้นปีที่ 2	194	26.1
ชั้นปีที่ 3	158	21.3
ชั้นปีที่ 4	243	32.7
รวม	742	100.0
3. คณะวิชา		
คณะศิลปวิจิตร	259	34.9
คณะศิลปนาฏดุริยางค์	144	19.4
คณะศิลปศึกษา	339	45.7
รวม	742	100.0

จากตาราง 2 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง จำนวน 385 คน (ร้อยละ 51.9) นักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 243 คน (ร้อยละ 32.7) และเป็นนักศึกษาคณะศิลปศึกษา จำนวน 339 คน (ร้อยละ 45.7)

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังแสดงในตาราง 3 - 10

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้าน

การให้บริการของกองบริการการศึกษา	นักศึกษา (n = 742)		
	\bar{X}	SD	ระดับความเหมาะสม
ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา	3.36	0.65	ปานกลาง
ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ	3.28	0.70	ปานกลาง
ด้านการลงทะเบียนเรียน	3.26	0.70	ปานกลาง
ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา	3.20	0.77	ปานกลาง
รวม	3.27	0.65	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่านักศึกษาเห็นว่าการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมและในแต่ละด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษาเป็นรายข้อ

ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา	นักศึกษา (n = 742)		
	\bar{X}	SD	ระดับความเหมาะสม
1 การประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษาเข้าศึกษาต่อมีข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับสมัครอย่างชัดเจน	3.44	0.83	ปานกลาง
2 การกำหนดระยะเวลาในการสมัครมีความเหมาะสม	3.50	0.81	มาก
3 วิธีการที่ใช้ในการสมัครมีหลากหลายวิธีสามารถเลือกได้ตามความสะดวก เช่น ทางไปรษณีย์ทาง Internet ฯลฯ	3.36	0.92	ปานกลาง
4 ขั้นตอนการสมัครสะดวก	3.22	0.89	ปานกลาง
5 เอกสารที่ใช้ในการสมัครมีข้อมูลรายละเอียดอธิบายขั้นตอนวิธีการต่าง ๆ ชัดเจน	3.50	0.84	มาก
6 เจ้าหน้าที่รับสมัครให้คำแนะนำและตอบปัญหาได้ชัดเจน	3.31	0.93	ปานกลาง
7 เจ้าหน้าที่สมัครมีอัธยาศัยดี	3.26	0.97	ปานกลาง
8 การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบเป็นไปตามวันและเวลาที่กำหนด	3.39	0.91	ปานกลาง
9 ผังที่นั่งและห้องสอบติดประกาศให้ทราบทั่วกันอย่างชัดเจน	3.35	0.83	ปานกลาง
10 การประกาศรายชื่อผู้สอบผ่านติดประกาศไว้ชัดเจนเป็นไปตามวันและเวลาที่กำหนด	3.32	0.89	ปานกลาง
11 เอกสารรายงานตัวเป็นนักศึกษาอ่านเข้าใจง่าย	3.48	0.80	ปานกลาง
12 ขั้นตอนการรายงานตัวสะดวกรวดเร็ว	3.30	0.90	ปานกลาง
13 เจ้าหน้าที่รับรายงานตัวให้คำแนะนำและตอบปัญหาด้วยความสุภาพ	3.34	0.90	ปานกลาง
14 สถานที่ในการรายงานตัวมีความเหมาะสม	3.28	0.87	ปานกลาง
รวม	3.37	0.65	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่านักศึกษาเห็นว่ากรให้บริการของกองบริการการศึกษาด้านการรับสมัคร และการรายงานตัวเป็นนักศึกษา โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เกือบทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อ 2 และข้อ 5 ที่นักศึกษาเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบเป็นรายข้อ

ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ	นักศึกษา (n = 742)		
	\bar{X}	SD	ระดับความเหมาะสม
15 ภาควิชาเปิดสอนรายวิชาจำนวนเพียงพอกับความ ต้องการเรียนของนักศึกษา	3.43	0.85	ปานกลาง
16 หากมีการเปลี่ยนแปลงตารางสอน สถาบันฯ ประกาศ ประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้า	3.16	0.99	ปานกลาง
17 จำนวนห้องเรียนมีเพียงพอสำหรับจำนวนรายวิชาที่สอน	3.14	0.99	ปานกลาง
18 การกำหนดห้องเรียนมีความเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา	3.24	0.95	ปานกลาง
19 มีการจัดทำตารางการใช้ห้องเรียนติดหน้าห้องทุกห้อง เพื่อให้นักศึกษาทราบทั่วกัน	3.27	0.98	ปานกลาง
20 การแจ้งข้อมูลรายวิชาที่จะเปิดสอน และตารางเรียน ของภาคการศึกษาใหม่มีความรวดเร็วทันตาม กำหนดการลงทะเบียนเรียน	3.23	0.97	ปานกลาง
21 การจัดตารางสอนมีความเหมาะสมกับรายวิชา	3.39	0.83	ปานกลาง
22 การแจ้งข้อมูลตารางสอนมีความรวดเร็ว	3.21	0.92	ปานกลาง
23 การจัดตารางสอบสัมพันธ์กับเวลาของการเรียน	3.27	0.88	ปานกลาง
24 การติดประกาศประชาสัมพันธ์ตารางสอบดำเนินการ ล่วงหน้า	3.29	0.92	ปานกลาง
25 มีการประกาศแจ้งการเปลี่ยนแปลงตารางสอบหากมี การเปลี่ยนแปลง	3.29	0.92	ปานกลาง
26 การกำหนดห้องสอบมีความเหมาะสมกับรายวิชาที่สอบ	3.39	0.82	ปานกลาง
รวม	3.28	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่านักศึกษาเห็นว่ากรให้บริการของกองบริการการศึกษา ด้านการ จัดตารางสอนและตารางสอบ โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลางทุกข้อ

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการ ของกองบริการการศึกษาศาสน์บัณฑิตพัฒนศิลป์ด้านการลงทะเบียนเรียน เป็นรายข้อ

ด้านการลงทะเบียนเรียน	นักศึกษา (n = 742)		
	\bar{X}	SD	ระดับความเหมาะสม
27 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนอย่างต่อเนื่อง	3.27	0.90	ปานกลาง
28 คู่มือสำหรับใช้ในการลงทะเบียนอธิบายวิธีการต่าง ๆ ชัดเจน	3.37	0.84	ปานกลาง
29 การกำหนดระยะเวลาการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาที่มีความเหมาะสม	3.34	0.87	ปานกลาง
30 การกำหนดขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนมีความชัดเจน	3.34	0.88	ปานกลาง
31 รายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนตามแผนการศึกษามีความเหมาะสม	3.36	0.86	ปานกลาง
32 ขั้นตอนการยื่นลงทะเบียนเรียนช้ากว่ากำหนดมีความเหมาะสม	3.31	0.86	ปานกลาง
33 ขั้นตอนการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนมีความสะดวก	3.16	0.99	ปานกลาง
34 ขั้นตอนการเพิ่ม - ถอน วิชาเรียนมีความสะดวก	3.20	1.47	ปานกลาง
35 ขั้นตอนการลาพักการเรียนมีความสะดวก	3.25	0.86	ปานกลาง
36 ขั้นตอนการขอแก้ไขทะเบียนประวัติมีความสะดวก	3.19	0.86	ปานกลาง
37 สถานที่สำหรับการลงทะเบียนมีความเหมาะสม	3.18	0.90	ปานกลาง
38 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์	3.20	0.96	ปานกลาง
39 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	3.21	0.95	ปานกลาง
40 การให้คำปรึกษาแนะนำจากเจ้าหน้าที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.27	0.94	ปานกลาง
รวม	3.26	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่านักศึกษาเห็นว่ากาารให้บริการของกองบริการการศึกษา ด้านการลงทะเบียนเรียน โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลางทุกข้อ

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา เป็นรายข้อ

	ด้านการจัดทำผลการเรียน และออกเอกสารการศึกษา	นักศึกษา (n = 742)		
		\bar{X}	SD	ระดับความเหมาะสม
41	ระยะเวลาการประกาศผลคะแนนมีความรวดเร็วตาม วันและเวลาที่กำหนดไว้	3.15	0.96	ปานกลาง
42	ข้อมูลการรายงานผลการเรียนถูกต้อง	3.27	0.92	ปานกลาง
43	นักศึกษาได้รับความสะดวกในการสอบถาม และ ตรวจสอบผลการเรียน	3.20	1.00	ปานกลาง
44	แบบคำร้องการขอเอกสารต่าง ๆ มีความชัดเจน	3.26	0.89	ปานกลาง
45	การได้รับบริการด้านต่าง ๆ มีความรวดเร็ว	3.11	0.99	ปานกลาง
46	การออกเอกสารสำคัญมีประสิทธิภาพสมบูรณ์ และถูกต้อง	3.31	0.90	ปานกลาง
47	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบที่ชัดเจน	3.21	0.93	ปานกลาง
48	ระยะเวลาที่ได้รับเอกสารหลังยื่นคำร้องที่กำหนดไว้มีความ เหมาะสม	3.20	0.92	ปานกลาง
49	การดำเนินการออกเอกสารตรงตามวัน เวลาที่กำหนด	3.24	0.95	ปานกลาง
50	มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ได้อย่างเหมาะสม	3.11	1.02	ปานกลาง
51	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.12	1.01	ปานกลาง
52	มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการ	3.14	1.01	ปานกลาง
53	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	3.28	0.94	ปานกลาง
54	มีการติดต่อภาคประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	3.20	0.99	ปานกลาง
	รวม	3.20	0.77	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่านักศึกษาเห็นว่าการให้บริการของกองบริการการศึกษาด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลางทุกข้อ

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ

การให้บริการของกองบริการการศึกษา	เพศชาย (n = 357)		เพศหญิง (n = 385)	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
	ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา	3.35	0.67	3.37
ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ	3.28	0.71	3.27	0.69
ด้านการลงทะเบียนเรียน	3.24	0.73	3.28	0.67
ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา	3.21	0.81	3.19	0.73
รวม	3.27	0.68	3.28	0.62

จากตาราง 8 แสดงว่า นักศึกษาชายและหญิงเห็นว่าการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาชายและหญิงเห็นว่าการให้บริการของกองบริการการศึกษาในแต่ละด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

การให้บริการของกองบริการการศึกษา	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4	
	(n = 147)		(n = 194)		(n = 158)		(n = 243)	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา	3.44	0.69	3.33	0.63	3.37	0.71	3.33	0.59
ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ	3.39	0.72	3.22	0.73	3.30	0.73	3.25	0.62
ด้านการลงทะเบียนเรียน	3.42	0.70	3.22	0.75	3.20	0.74	3.24	0.62
ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา	3.35	0.79	3.16	0.82	3.12	0.79	3.20	0.68
รวม	3.40	0.68	3.23	0.67	3.25	0.69	3.25	0.58

จากตาราง 9 แสดงว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 เห็นว่าการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 เห็นว่าการให้บริการของกองบริการการศึกษามีความเหมาะสมในระดับปานกลางทุกด้าน

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามคณะวิชา

การให้บริการของกองบริการการศึกษา	คณะศิลปวิจิตร (n = 259)		คณะศิลปนาฏดุริยางค์ (n = 144)		คณะศิลปศึกษา (n = 339)	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
	ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา	3.44	0.68	3.19	0.72	3.37
ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ	3.38	0.70	3.13	0.74	3.26	0.66
ด้านการลงทะเบียนเรียน	3.35	0.74	3.02	0.73	3.29	0.64
ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา	3.37	0.78	2.91	0.80	3.20	0.70
รวม	3.38	0.69	3.06	0.70	3.28	0.58

จากตาราง 10 แสดงว่านักศึกษาคณะศิลปวิจิตร คณะศิลปนาฏดุริยางค์ และคณะศิลปศึกษา เห็นว่าการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษาคณะศิลปวิจิตร คณะศิลปนาฏดุริยางค์ และคณะศิลปศึกษา เห็นว่าการให้บริการของกองบริการการศึกษามีความเหมาะสมในระดับปานกลางทุกด้าน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ โดยใช้การทดสอบที (t-test) ส่วนตัวแปรชั้นปี และคณะวิชา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe') ดังแสดงในตาราง 11 - 18

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา
สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ

การให้บริการของกองบริการการศึกษา	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	(n = 357)		(n = 385)			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็น นักศึกษา	3.35	0.67	3.37	0.63	.27	.781
ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ	3.28	0.71	3.27	0.69	.14	.888
ด้านการลงทะเบียนเรียน	3.24	0.73	3.28	0.67	.78	.434
ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสาร การศึกษา	3.21	0.81	3.19	0.73	.26	.795
รวม	3.27	0.68	3.28	0.62	.16	.869

จากตาราง 11 แสดงว่านักศึกษาชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการ
การศึกษาโดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา
สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ความคิดเห็นต่อการ ให้บริการของกองบริการ การศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านการรับสมัครและการ รายงานเป็นนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	1.310	.437	1.04	.373
	ภายในกลุ่ม	738	309.079	.419		
	รวม	741	310.389			
ด้านการจัดตารางสอนและ ตารางสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.870	.957	1.98	.115
	ภายในกลุ่ม	738	356.125	.483		
	รวม	741	358.995			
ด้านการลงทะเบียนเรียน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.793	1.598	3.28	.020
	ภายในกลุ่ม	738	359.160	.487		
	รวม	741	363.954			
ด้านการจัดทำผลการเรียนและ ออกเอกสารการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	4.773	1.591	2.71	.044
	ภายในกลุ่ม	738	432.675	.586		
	รวม	741	437.448			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.947	.982	2.324	.074
	ภายในกลุ่ม	738	311.970	.423		
	รวม	741	314.917			

จากตาราง 12 แสดงว่า นักศึกษา ที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาโดยรวม ไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ นักศึกษามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการลงทะเบียนเรียน และด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกัน แต่จากการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟแล้ว ไม่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ ความแตกต่างในเบื้องต้นอาจเนื่องจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามคณะวิชา

ความคิดเห็นต่อการ ให้บริการของกองบริการ การศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านการรับสมัครและการ รายงานเป็นนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	5.733	2.867	6.95	.001
	ภายในกลุ่ม	739	304.656	.412		
	รวม	741	310.389			
ด้านการจัดตารางสอนและ ตารางสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	6.306	3.153	6.60	.001
	ภายในกลุ่ม	739	352.689	.477		
	รวม	741	358.995			
ด้านการลงทะเบียนเรียน	ระหว่างกลุ่ม	2	10.435	5.217	10.90	.000
	ภายในกลุ่ม	739	353.519	.478		
	รวม	741	363.954			
ด้านการจัดทำผลการเรียน และออกเอกสารการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	19.564	9.782	17.29	.000
	ภายในกลุ่ม	739	417.885	.565		
	รวม	741	437.448			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	9.631	4.816	11.65	.000
	ภายในกลุ่ม	739	305.286	.413		
	รวม	741	314.917			

จากตาราง 13 แสดงว่า นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ที่ศึกษาในคณะวิชาต่างกัน มีความ
 คิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวม และในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
 ที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe')

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการ การศึกษาโดยรวม จำแนกตามคณะวิชา เป็นรายคู่

คณะ	คณะศิลปวิจิตร คณะศิลปศึกษา คณะศิลปนาฏดุริยางค์		
	\bar{X}	3.38	3.28
คณะศิลปวิจิตร	3.38		*
คณะศิลปศึกษา	3.28		*
คณะศิลปนาฏดุริยางค์	3.06		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่า นักศึกษาคณะศิลปนาฏดุริยางค์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ กองบริการการศึกษาโดยรวมแตกต่างกับนักศึกษาคณะศิลปวิจิตร และคณะศิลปศึกษา อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการ การศึกษาด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา จำแนกตามคณะวิชา เป็นรายคู่

คณะ	คณะศิลปวิจิตร คณะศิลปศึกษา คณะศิลปนาฏดุริยางค์		
	\bar{X}	3.44	3.37
คณะศิลปวิจิตร	3.44		*
คณะศิลปศึกษา	3.37		*
คณะศิลปนาฏดุริยางค์	3.19		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงว่า นักศึกษาคณะศิลปนาฏดุริยางค์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ กองบริการการศึกษาด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา แตกต่างกับนักศึกษาคณะศิลปวิจิตร และคณะศิลปศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการ การศึกษาด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ จำแนกตามคณะวิชา เป็นรายคู่

คณะ	คณะศิลปวิจิตร คณะศิลปศึกษา คณะศิลปนาฏดุริยางค์		
	\bar{X}	3.38	3.26
คณะศิลปวิจิตร	3.38		*
คณะศิลปศึกษา	3.26		
คณะศิลปนาฏดุริยางค์	3.13		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 แสดงว่า นักศึกษาคณะศิลปวิจิตร มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกอง บริการการศึกษาด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ แตกต่างกับนักศึกษาคณะศิลปนาฏดุริยางค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการ การศึกษาด้านการลงทะเบียนเรียน จำแนกตามคณะวิชา เป็นรายคู่

คณะ	คณะศิลปวิจิตร คณะศิลปศึกษา คณะศิลปนาฏดุริยางค์		
	\bar{X}	3.35	3.29
คณะศิลปวิจิตร	3.35		*
คณะศิลปศึกษา	3.29		*
คณะศิลปนาฏดุริยางค์	3.02		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงว่า นักศึกษาคณะศิลปนาฏดุริยางค์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ กองบริการการศึกษาด้านการลงทะเบียนเรียน แตกต่างกับนักศึกษาคณะศิลปวิจิตร และคณะศิลปศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการ

การศึกษาด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา จำแนกตามคณะวิชาเป็นรายคู่

คณะ	คณะศิลปวิจิตร คณะศิลปศึกษา คณะศิลปนาฏดุริยางค์			
	\bar{X}	3.37	3.20	2.91
คณะศิลปวิจิตร	3.37		*	*
คณะศิลปศึกษา	3.20			*
คณะศิลปนาฏดุริยางค์	2.91			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงว่า นักศึกษาคณะศิลปวิจิตร มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการ การศึกษาด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา แตกต่างกับนักศึกษาคณะศิลปนาฏ ดุริยางค์ และคณะศิลปศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษาคณะศิลปนาฏดุริยางค์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสาร การศึกษาแตกต่างกับนักศึกษาคณะศิลปศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบ ความแตกต่าง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนักศึกษา ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวม และในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะวิชา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ชั้นปีที่ 1 - 4 ภาคเรียน ที่ 2 ปีการศึกษา 2553 จาก 3 คณะวิชา คือ คณะศิลปวิจิตร คณะศิลปนาฏดุริยางค์ คณะศิลปศึกษา รวมทั้งสิ้น 742 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ 4 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา รวม 54 ข้อ แบบสอบถามทั้งหมด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .982

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้าน วิเคราะห์โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธีการทดสอบที (t-test) ส่วนชั้นปีและคณะวิชา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ เซฟเฟ้ (Scheffe' method)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. นักศึกษามีความคิดเห็นว่า การให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
2. นักศึกษาชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน
4. นักศึกษาที่ศึกษาในคณะวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

จากการศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการ การศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ผู้วิจัยอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เห็นว่าการให้บริการของกองบริการ การศึกษา โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะแม้ว่าสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีนโยบายในการให้บริการของกองบริการการศึกษา ตอนที่ต้องจัดให้ครบถ้วน และอำนวยความสะดวก ที่เอื้อต่อการเรียนมากที่สุด ในฐานะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการสนับสนุนให้การเรียนการสอน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดให้นักศึกษาได้รับบริการอย่างทั่วถึงในลักษณะเดียวกัน ในด้านต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน และคำนึงถึงความสำคัญของข้อมูลที่มีประโยชน์ในการจัดการให้บริการที่มีคุณภาพแก่นักศึกษาและอาจารย์ แต่นักศึกษามีจำนวนมากและเพิ่มมากขึ้นจึงไม่ได้รับความสะดวก ตามความต้องการ ประกอบกับการที่บุคลากรมีข้อจำกัดทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ รวมถึงข้อจำกัดด้านความสะดวก ของสถานที่ แม้จะมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ซึ่งในการให้บริการของ กองบริการการศึกษา จะต้องปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป เพื่อบริการนักศึกษาและอาจารย์ ตลอดจนบุคคลภายนอกที่มารับบริการให้ได้รับความสะดวกและได้รับบริการที่ดีโดยทั่วถึงกัน เพื่อที่ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีเจตคติที่ดี และเกิดความพึงพอใจในการบริการ ดังที่ มิลเลท (Millett. 1954: 397-399) กล่าวว่าหลักการให้บริการ คือ ให้บริการอย่างเสมอภาค บริการตรงเวลา

บริการเพียงพอ บริการให้ทันสมัยและอย่างต่อเนื่องซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พจนานุกรมศัพท์ (2548: 66) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่านิสิตคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เห็นด้วยกับการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1.1 ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาเห็นว่ามี ความเหมาะสมในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะแม้ว่าสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ จะพยายามจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดขั้นตอนในการรับสมัคร มีการจัดทำคู่มือการสมัครเข้าศึกษาต่อ เพื่อบริการแก่นักศึกษาเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ขั้นตอนการรับสมัคร พร้อมทั้งการให้คำแนะนำ และตอบปัญหาที่นักศึกษาไม่เข้าใจ เพื่อให้นักศึกษาได้รับบริการที่ดี แต่ด้วยข้อจำกัดของบุคลากรที่มี จำกัด และความสะดวกในด้านของสถานที่ ทำให้การให้บริการในด้านการรับสมัครและการรายงานตัว ของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ได้ทั้งหมด โดยเฉพาะความสะดวกของขั้นตอนการรับสมัครและอัตราค่าของเจ้าหน้าที่ ซึ่งนักศึกษา มีความคิดเห็นที่เหมาะสมน้อยที่สุด ทั้งนี้ กองบริการการศึกษาควรต้องปรับปรุงการดำเนินงานให้มีการ จัดทำเอกสารการรายงานตัวให้มีความชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ และกำหนดขั้นตอนในการรายงานตัว ให้มีความสะดวก รวดเร็ว มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำและตอบปัญหาด้วยความสุภาพ รวมถึงการจัด สถานที่ในการรายงานตัวควรต้องมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542: 188-189) กล่าวว่า การรับสมัครนักศึกษาจำเป็นต้องมีขอบเขตของการรับสมัครนักศึกษาใหม่ โดยการ กำหนดนโยบาย แผน จำนวนการรับสมัคร ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับตามความต้องการของสังคม ความพร้อม ของบุคลากร รวมถึงความต้องการของ ผู้ที่ต้องการจะสมัครเข้าศึกษา ทั้งนี้ จะต้องมีการกำหนดเวลา ในการรับสมัคร ตั้งแต่จำนวนวันในการขายใบสมัคร เวลาที่สมัครสอบ ถ้ามีจำนวนผู้มาสมัครสอบมาก ตลอดจนเวลาสอบข้อเขียน สอบสัมภาษณ์ การประกาศผลสอบ การรายงานตัว และการขึ้นทะเบียนเป็น นักศึกษา สถานที่สมัคร รวมทั้งวิธีการในการซื้อใบสมัครและสั่งซื้อใบสมัครทางไปรษณีย์ ตลอดจนการ กำหนดสถานที่สอบ คุณสมบัติของผู้สมัครสอบ ต้องระบุไว้ให้ชัดเจน การประกาศผลสอบ และสถานที่ ประกาศผลสอบ ซึ่งต้องแจ้งให้ผู้สมัครทราบล่วงหน้าไว้ในใบสมัคร นอกจากนี้หลักการรายงานตัวเป็น นักศึกษาใหม่ โดยทั่วไปสถานศึกษาจะกำหนดวันขึ้นทะเบียน พร้อมด้วยการนำหลักฐานต่าง ๆ มาแสดง พร้อมทั้งผู้ปกครอง ซึ่งจะต้องมาเซ็นรับรองความประพฤติและการเรียนต่อสถานศึกษา ตลอดจนการ ชำระค่าลงทะเบียนเรียน และอื่น ๆ กำหนดวันปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ในสถานศึกษา การจัดการเรียน เพื่อปรับพื้นฐานในกรณีนักศึกษาจากสถานศึกษาต่าง ๆ เพื่อจะช่วยให้การปรับตัวให้เข้าใจถึงหลักสูตร เนื้อหาและวิธีการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ อภิวัต (2541: 84-87)

ได้ทำการศึกษา เรื่อง การจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร พบว่า นิสิตมีทัศนคติต่อการจัดบริการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ด้านการรับสมัคร และการรายงานตัวเป็นนิสิตมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และเช่นเดียวกับ สุทธิศรี ม่วงสวย (2550: 75-76) ที่ศึกษา เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนด้านขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่อยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะแม้ว่าสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ได้พยายามจัดตารางสอนและตารางสอบตามจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนแต่ละรายวิชาและจัดห้องเรียนและห้องสอบให้มีบรรยากาศที่เหมาะสมสำหรับการเรียน การสอน และการสอบ เพื่อให้นักศึกษาได้รับความสะดวกสบาย แต่เนื่องจากในรอบปีที่ผ่านมาสถาบันฯ มีการปรับปรุงอาคารสถานที่ รวมถึงบริเวณทั้งหมด ประกอบกับในบางครั้งมีการใช้สถานที่ในการจัดกิจกรรมพิเศษ ทำให้จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงตารางสอนหรือตารางสอบกะทันหัน โดยอาจไม่ได้แจ้งการเปลี่ยนแปลงให้ทราบล่วงหน้าโดยทั่วถึงกัน จึงอาจทำให้นักศึกษาไม่ได้รับความสะดวกสบายในการใช้สถานที่เท่าที่ควร ซึ่งหลักในการปฏิบัติควรต้องมีการติดประกาศแจ้ง ให้ทราบในการใช้ห้องเรียน และการเปลี่ยนแปลงตารางสอนหรือเปลี่ยนแปลงห้องเรียน ให้ทราบทั่วกันล่วงหน้า มีการประสานงานและรวบรวมข้อมูล เพื่อให้จัดวัน เวลาสอบสัมพันธ์กับเวลาของการเรียน โดยคำนึงถึงวิชาต่าง ๆ ตามหลักสูตรของนักศึกษาแต่ละคณะ และชั้นปีจัดทำตารางสอบและแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้า และติดประกาศให้ทราบล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลง ดังที่ อร่าม ตันติโสภณวนิช (2521: 20-21) กล่าวว่าในการดำเนินงานจัดตารางสอน จำเป็นต้องรวบรวมรายละเอียดต้นฉบับตารางสอนจากคณะวิชาต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดหมวดหมู่ตามความเหมาะสม เพื่อให้ นักศึกษาสามารถลงทะเบียนเรียนได้โดยไม่ซ้ำซ้อนกัน โดยเฉพาะวิชาพื้นฐานที่ต้องเรียนร่วมกัน โดยคำนึงถึง วัน เวลา หลักสูตร และโปรแกรมการศึกษา ซึ่งการจัดห้องเรียนต้องจัดให้เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา และไม่ซ้ำซ้อนกัน การจัดตารางสอบต้องจัดวัน เวลาสอบให้สัมพันธ์กับวันเวลาของการเรียนและคำนึงถึงวิชาต่าง ๆ ไม่ให้มีวัน เวลาสอบที่ซ้ำกัน วิชาที่จัดสอบในแต่ละวันไม่ควรเกิน 2 วิชา ห้องที่ใช้ในการสอบควรมีความเงียบ มีอากาศถ่ายเทได้ดี เวลาที่ใช้สอบควรพอเหมาะกับเนื้อหาวิชา การจัดสอบ ภาคทฤษฎีควรแยกจากการสอบภาคปฏิบัติ โดยปกติการกำหนดวัน เวลาสอบ จะดำเนินการก่อนการลงทะเบียน และพิมพ์เผยแพร่ให้นักศึกษาทราบ พร้อมกับตารางสอนเพื่อให้นักศึกษาทราบ กำหนดวัน เวลาสอบของตนเองจากวิชาที่เลือกเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ อภิวัต (2541: 9-15) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การจัดการบริการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่านิสิต

ระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีทัศนะต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในการบริการด้านตารางสอนและตารางสอบอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านการลงทะเบียนเรียน ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะแม้ว่าสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์จะมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในการลงทะเบียน และมีคู่มือประกอบสำหรับใช้ในการลงทะเบียนที่อธิบายวิธีการต่าง ๆ มีการกำหนดปฏิทินสำหรับบริการลงทะเบียน และการเพิ่ม-ถอน รายวิชา และมีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการลงทะเบียน เพื่อจัดให้นักศึกษาได้รับการบริการที่ถูกต้องและรวดเร็วแล้ว แต่ยังคงพบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน เช่น สถานที่สำหรับลงทะเบียนมีจำกัดทำให้ไม่สะดวกในการทำงาน นักศึกษาไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกตามที่คาดหวังในขั้นตอนการลงทะเบียน เพิ่ม-ถอน หรือชำระเงิน และอาจรวมถึงคุณภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบุคลากรขาดจิตวิญญาณในการให้บริการและไม่มีความรู้ ความสามารถเพียงพอ เนื่องจากได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานไม่ตรงตามวุฒิการศึกษา ซึ่งการให้บริการควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสิทธิภาพพร้อมสำหรับการให้บริการ โดยคำนึงถึงหลักการให้บริการเป็นสำคัญ ดังที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542: 119 -193) กล่าวว่า การลงทะเบียนแบ่งเวลาทำการลงทะเบียนได้ 3 ประเภท คือ การลงทะเบียนล่วงหน้า เป็นเทคนิคในการกระจายงานลงทะเบียนไม่ให้มาแออัดในช่วงของการลงทะเบียนปกติ โดยจัดให้มีการลงทะเบียนล่วงหน้าก่อนการลงทะเบียนปกติของภาคการศึกษาถัดไป การลงทะเบียนปกติ โดยปกติจะกำหนดช่วงเวลาของการลงทะเบียนปกติก่อนเปิดภาคการศึกษาประมาณ 1-2 สัปดาห์ หรือในบางมหาวิทยาลัย จะกำหนดช่วงเวลาลงทะเบียนหลังจากเรียนแล้วประมาณ 1-2 สัปดาห์ ซึ่งจำนวนหน่วยกิตรวมของรายวิชาที่ลงทะเบียนไว้ทั้งหมดจะต้องไม่เกินจำนวนหน่วยกิตสูงสุดที่กำหนดสำหรับสภาพนิสิต การลดรายวิชาจะกำหนดเวลาของการลดรายวิชาหลังจากลงทะเบียนปกติแล้ว เช่นเดียวกับการเพิ่มรายวิชา แต่ช่วงเวลาที่กำหนดจะมากกว่าเมื่อนิสิตลดรายวิชาแล้ว จำนวนหน่วยกิตรวมที่เหลือของรายวิชาทั้งหมดที่จะลงทะเบียนเรียนจะต้องไม่ต่ำกว่าที่กำหนดยกเว้นในกรณีที่จะสำเร็จการศึกษาในภาค การศึกษานั้น และตามที่ ควาน (Quann. 1980) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการลงทะเบียนเกี่ยวข้องกับ

1. แนะนำนิสิตเกี่ยวกับการจัดตารางเวลาเรียนไม่ซ้ำซ้อนกัน
2. จำนวนนิสิตสูงสุดที่ลงทะเบียนตามข้อกำหนดของวิชา เวลา และสถานที่ที่จัดหาได้
3. สรุปรวบรวมหรือแยกการรายวิชาเรียนที่ปิดก่อนกำหนด
4. ดำเนินการรักษาความสมดุลของตอนเรียน ชนิดของชั้นเรียน และภาระการสอน
5. ดำเนินการจดทะเบียนโดยใช้เวลาที่เกี่ยวกับนิสิตคณะวิชาและผู้ปฏิบัติงานน้อยที่สุด
6. รวบรวมค่าสอนพิเศษ และค่าธรรมเนียมการศึกษาตามเงื่อนไขของสถาบันหรือของรัฐ

ซึ่งการให้บริการควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาผู้รับบริการได้รับทราบถึงข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับระเบียบวิธี และขั้นตอนในการติดต่อเพื่อให้บริการ อาจจัดมีการจัดทำเป็นคู่มือการลงทะเบียน รวมถึงการให้บริการที่เท่าเทียมกันของผู้ปฏิบัติงาน ควรมีมนุษยสัมพันธ์ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และสามารถให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจนถูกต้อง รวมถึงบริเวณอาคารสถานที่ในการจัดบริการ ควรจัดให้มีบรรยากาศที่เหมาะสม สะดวกสบาย สะอาด นอกจากนี้ ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การให้บริการเป็นไปด้วยความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เสาวลักษณ์ อภิวัต (2541: 88-89) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การจัดบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร พบว่าความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาด้านการลงทะเบียน ว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ (ทรายทอง; วรรณพิศิษฐ์; และปภาดา กันทะอินทร์. 2546: 56-58) ที่ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียน และประเมินผลการศึกษางานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาด้านการลงทะเบียนเรียนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะแม้ว่าสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ จะพยายามจัดให้มีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนในการจัดทำผลการเรียนการออกเอกสารการศึกษา และการประกาศผลการศึกษา เพื่อให้นักศึกษาได้รับบริการ ด้วยความสะดวตรงตามกำหนดเวลาแล้วก็ตาม แต่ด้วยจำนวนนักศึกษาที่มีมาก ทำให้ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงและขาดมนุษยสัมพันธ์ ประกอบกับการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการมีค่อนข้างน้อย หรืออาจมีปัญหาในด้านระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการด้อยประสิทธิภาพทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ตามกำหนดเวลา หรือตามความต้องการได้ ทั้งนี้ กองบริการการศึกษา ควรมีคู่มือรายละเอียด และระเบียบในการขอใช้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามความต้องการของผู้รับบริการ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ดังที่ แบร์รี่ (Barry. 1986: 79-81) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จพนักงานต้องมีคุณสมบัติสำคัญ ต่าง ๆ เช่น ความสม่ำเสมอ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลาปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดี มีความสามารถในการให้บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน ตลอดจนสามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการให้ผู้ใช้งานเข้าใจชัดเจน และสามารถปฏิบัติถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญศรี มณีคำ (2538: 111-112) ที่ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ

ประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา ต่อการจัดบริการด้านการประมวลผลและด้านหนังสือสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

2. นักศึกษาชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ที่จัดให้กับนักศึกษามีการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่จำกัดว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง โดยพยายามที่จะให้นักศึกษาได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ และพยายามที่จะให้เจ้าหน้าที่ดูแลให้คำแนะนำตลอดเวลา อย่างเท่าเทียมกัน ดังที่ กุลธน ธนาพงษ์ธร (3530: 303-304) ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญด้านหลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องผลงานวิจัยของ ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี (2545: บทคัดย่อ) ที่ศึกษา เรื่อง ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่านักศึกษาชาย และนักศึกษาหญิงเห็นด้วยกับการจัดบริการการศึกษา โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. นักศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนโยบายของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ในการให้บริการของกองบริการการศึกษาที่กำหนดให้จัดบริการตามหลักการให้บริการที่ดี โดยให้บริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะของการจัดบริการของกองบริการการศึกษา เป็นงานที่จัดให้สำหรับนักศึกษาทุกคน โดยพยายามจัดให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาทุกเพศ และทุกวัย นอกจากนี้การที่สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เป็นสถานศึกษาที่จัดการศึกษาเฉพาะด้านนาฏศิลป์ ดนตรี และช่างศิลป์ บริบทของสังคมภายในของนักศึกษาจึงอยู่ร่วมกันในลักษณะของครอบครัว มีความใกล้ชิดกันแบบพี่แบบน้อง จากการที่ต้องปฏิบัติงานการแสดง หรือทำกิจกรรมร่วมกันในผลงานและอื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอ ตั้งแต่แรกเข้าจนกระทั่งจบการศึกษา จึงอาจส่งผลให้นักศึกษาชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ดังที่ สำเนาวิ ขจรศิลป์ (2538: 78-80) กล่าวว่า การที่นักศึกษาได้รับอิทธิพลจากการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีลักษณะเดียวกัน ย่อมส่งผลต่อความคิด ค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมของนักศึกษา ซึ่งนักศึกษาได้พยายามปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและบริบทของสถาบันการศึกษา จึงทำให้นักศึกษามีทักษะหรือความคิดที่คล้ายกัน อย่างไรก็ตามสถาบันฯ ได้พยายามเร่งพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุริยันต์ สุวรรณราช; และจินตนา พรหมนิมิต. (2531: 29-36) ที่ศึกษาเรื่องความต้องการของนักศึกษาที่มีต่องานด้านบริการการศึกษาและการบริการให้คำปรึกษาของคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่านักศึกษาที่

เรียนชั้นปีต่างกันมีความต้องการต่อการบริการ ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติมา ผดุงวงศ์เดช (2547: 80-86) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่า นักศึกษาระดับชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน แต่ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนา ทับทิม (2544: 43) ที่ศึกษาเรื่อง ทักษะของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อการให้บริการการศึกษา พบว่านักศึกษาระดับชั้นปีที่ 2 กับนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 3 และนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 2 กับนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 4 มีทักษะต่อการให้บริการการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. นักศึกษาที่ศึกษาในคณะวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่เรียนคณะวิชาต่างกัน มีการเข้าถึงบริการที่แตกต่างกัน อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมสถานที่ตั้งของคณะวิชาต่างกัน ทำให้มีข้อจำกัดในการเดินทาง การติดต่อสอบถามหรือการขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามความต้องการและไม่ได้รับความสะดวกในลักษณะเดียวกัน โดยที่คณะศิลปวิจิตร มีสถานที่ตั้งอยู่ที่ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม การติดต่อขอรับบริการจะต้องเดินทางมาที่สำนักงานอธิการบดี ซึ่งตั้งอยู่ที่แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร โดยมีระยะทางห่างกันมาก การเดินทางต้องเดินทางโดยรถยนต์ และใช้ระยะเวลาในการเดินทางค่อนข้างมาก ในขณะที่คณะศิลปนาฏดุริยางค์ และคณะศิลปศึกษา มีสถานที่ตั้งอยู่ภายในบริเวณเดียวกับกองบริการการศึกษา การมาติดต่อขอรับบริการเป็นการเดินเท้า ระหว่างอาคารของคณะวิชามายังอาคารสำนักงาน ใช้ระยะเวลาในการเดินทางน้อย ซึ่งความแตกต่างระหว่างสถานที่ดังกล่าวทำให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องของความสะดวกของการเข้ารับบริการ บางครั้งในกรณีเร่งด่วนอาจทำให้เสียสิทธิ เนื่องจากเดินทางไม่ทันตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ของการให้บริการ จึงอาจมีผลทำให้มีความคิดเห็นในการได้รับการบริการแตกต่างกัน นอกจากนี้สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ยังอยู่ในช่วงที่ขาดบุคลากรในการให้บริการ ซึ่งงานของกองบริการการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน ถือเป็นงานสำคัญของสถาบัน การศึกษาเนื่องจากเป็นกระบวนการที่จัดให้สำหรับนักศึกษาตั้งแต่แรกเข้าจนสำเร็จการศึกษา และในขณะเดียวกันหัวใจสำคัญของกองบริการการศึกษา คือการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา การประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการยังไม่ครอบคลุม เนื่องจากอยู่ในช่วงของการพัฒนาปรับปรุง ดังที่ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2525: 41-42) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการนิสิต นักศึกษา เป็นส่วนที่ประสานระหว่างชีวิตนอกห้องเรียนและในห้องเรียน ช่วยส่งเสริมให้นิสิต นักศึกษาได้พัฒนาชีวิตให้สมบูรณ์ ทำให้เห็นชีวิตในแนวกว้าง สร้างทัศนคติที่ดี และอาจมีผลกระทบต่อการเรียนของนิสิต นักศึกษาด้วย ทั้งนี้การที่นักศึกษามีความคิดเห็นเป็นของตนเองนั้น ความคิดเห็นอาจเกิดจากพื้นฐาน

ส่วนบุคคล เกิดจากความรู้สึก ความต้องการส่วนตัวหรือจากประสบการณ์ที่พบว่าธรรมชาติของความคิดเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกันได้ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวนักศึกษา เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ที่ต่างกันอาจส่งผลให้มีความต้องการต่างกัน ดังเป็นไปตามแนวคิดทางทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1970: 80) ได้ว่า ความต้องการของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้น จากขั้นต่ำไปสู่ขั้นสูง และบุคคลที่มีพื้นฐานต่างกันก็จะมีระดับความต้องการต่างกัน เช่น อายุ เพศ สถานภาพเชิงเศรษฐกิจและสังคม และตรงกับแนวความคิดของ พีระ จีระโสภณ (2535: 33-40) ที่กล่าวว่ามนุษย์จะเลือกรับรู้ข่าวสารตามความสนใจจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยทั่วไปผู้รับสารมักจะเลือกเปิดรับข่าวสารที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับความเชื่อ ทศคติ และความสนใจ ของตน โดยผู้รับสารมักจะเลือกเปิดรับสิ่งที่สนับสนุนความคิดเดิมของตนเองอยู่เสมอสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิศรี ม่วงสวย (2550: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนสำนักการบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่านักศึกษาแต่ละสายวิชา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ อากาศ ผดุงสัตยวงศ์ (2544: 112-113) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการของส่วนทะเบียนและประเมินผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่านักศึกษาต่างคณะวิชา มีความพึงพอใจต่อการบริการของส่วนทะเบียน และประเมินผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณพิมล ตีร์มงคล (2545: 62-63) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า นักศึกษาสาขาต่างกันมีความพึงพอใจด้านบริการทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่าการให้บริการของกองบริการการศึกษา มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และนักศึกษาให้ความเห็นว่า ความสะดวกขั้นตอนการรับสมัคร และอธยาศัยของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมระดับน้อยที่สุด เพื่อให้การจัดบริการได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา สถาบันฯ ควรกำหนดนโยบายและวางแผนการดำเนินงานจากปัญหาและอุปสรรคที่พบ โดยเห็นสมควรเน้นการให้ดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้เป็นหลัก และถือปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่ตั้งไว้อย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ควรมีการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทั้งในด้านบุคลากร ที่มีอยู่และการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วย

2. ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของกองบริการ การศึกษา มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และนักศึกษาให้ความเห็นว่า การแจ้งการเปลี่ยนแปลง ตารางสอน และตารางสอบ มีความเหมาะสมระดับน้อยที่สุด เพื่อให้การจัดบริการได้รับการพัฒนาให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา สถาบันฯ ควรนำระบบเทคโนโลยี เข้ามาช่วยในการดำเนินงาน โดยให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อม และเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และเห็นสมควรให้มีการปรับปรุงอุปกรณ์สถานที่ให้เหมาะสมสำหรับการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้นักศึกษา ได้รับทราบทั่วกันอย่างชัดเจน

3. ด้านการลงทะเบียนเรียน ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของกองบริการการศึกษา มีความ เหมาะสมในระดับปานกลาง และนักศึกษาให้ความเห็นว่า ความสะดวกขั้นตอนการชำระเงิน ค่าลงทะเบียน และความเหมาะสมของสถานที่สำหรับการลงทะเบียน มีความเหมาะสม ระดับน้อยที่สุด เพื่อให้การจัดบริการได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ ของนักศึกษา สถาบันฯ ควรมีการวางแผนจัดระบบการลงทะเบียนเรียน จัดทำคู่มือขั้นตอนในการชำระเงิน ค่าลงทะเบียน รวมถึงให้มีการนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้น อีกทั้งควร ให้การสนับสนุนงบประมาณสำหรับการพัฒนา เช่น เพิ่มประสิทธิภาพของอุปกรณ์เทคโนโลยีที่มีอยู่ และจัดหาเพิ่มเติมอุปกรณ์รวมถึงระบบ software เฉพาะที่เหมาะสมกับการลงทะเบียนผ่านระบบ รวมถึงการปรับปรุงอาคารสถานที่ในการลงทะเบียนที่เหมาะสม สะอาด โปร่งโล่งสบาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่มาลงทะเบียน

4. ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของ กองบริการการศึกษา มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และนักศึกษาให้ความเห็นว่า ความรวดเร็ว ในการได้รับบริการด้านต่างๆ การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการความกระตือรือร้น ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการ มีความเหมาะสม ระดับน้อยที่สุด เพื่อให้การจัดบริการได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับ ความต้องการของนักศึกษา สถาบันฯ ควรเพิ่มประสิทธิภาพของอุปกรณ์เทคโนโลยีที่มีอยู่ จัดหาเพิ่มเติม อุปกรณ์รวมถึงระบบ software เฉพาะที่เหมาะสมกับการจัดทำผลการเรียน และออกเอกสารการศึกษา จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ทั้งในเรื่องของประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิภาพของการ ให้บริการ นอกจากนี้ควรมีการปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ให้เหมาะสม ทันสมัย สะอาดและสะดวก ในการให้บริการ และจัดให้มีผู้สำหรับรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสภาพปัญหาของการจัดบริการการศึกษา ซึ่งศึกษาจากทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ
2. ควรศึกษาความต้องการของนักศึกษา และอาจารย์ ในการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
3. ควรศึกษาทัศนคติของผู้บริหาร และอาจารย์ต่อการจัดบริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
4. ควรศึกษารูปแบบ และลักษณะการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์





บรรณานุกรม

- กฎกระทรวง การตั้งส่วนราชการในสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กระทรวงวัฒนธรรม. พ.ศ. 2551.
(2551, 23 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 125 ตอนที่ 59 ก. หน้า 1.
- กระทรวงวัฒนธรรม. (2551, 16 กันยายน). ประกาศกระทรวงวัฒนธรรมเรื่อง การแบ่งส่วนราชการ
ในสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์.
- กานดา กীরัทญ. (2541) สภาพการปฏิบัติงานของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ปริญญาานิพนธ์ กศ.บ. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). ประโยชน์และการบริการในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7.
เอกสารการสอนชุดวิชาบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เกษม วัฒนชัย. (2542). การแสดงมุทิตาจิตในศาสนศาสตร์บัณฑิต รุ่นที่ 42 มม.ร. กรุงเทพฯ:
ศูนย์การพิมพ์ราชภัฏสวนสุนันทา.
- จรรยาพร กุลอำนาจชัย. (2538). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์
ของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักทะเบียนและประมวลผล. (2535). คู่มือนิสิตเกี่ยวกับงานทะเบียน
นิสิต. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูวงศ์ ฉายานบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการ
ปกครอง. เทศกาล 88. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง
- จิตติมา ผดุงวงศ์เดช. (2541). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศ
และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณรี สุสุทธิ. (2535). การบริหารงานทะเบียนและวัดผลการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่
พิเศษ สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ ค.ม.กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2535). การแบ่งส่วนราชการ. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- มหาวิทยาลัยชินวัตร. (2542). ข้อกำหนดมหาวิทยาลัยชินวัตร พ.ศ. 2542. ปทุมธานี:
มหาวิทยาลัยชินวัตร.

- ทรายทอง วรณพิศิษฐ และปภาดา กันทะอินทร์. (2546). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผล การศึกษางานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทวีศักดิ์ วงศ์ธานี. (2545). ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ศรีปทุม. ปริญญาานิพนธ์. กศ.ม.(การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง. (2533). ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แพรวพิทยา.
- นิชภา จันท์ห่อ. (2553, 15 กันยายน). สัมภาษณ์โดย แสงแข โคละทัต ที่คณะศิลปนาฏดุริยางค์ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์.
- บัลลังก์ พาสุนันท์. (2553, 15 กันยายน). สัมภาษณ์โดย แสงแข โคละทัต ที่คณะศิลปศึกษา สถาบัน บัณฑิตพัฒนศิลป์.
- บุศราภรณ์ หมั่นคำ (2549). คู่มือการปฏิบัติงานทะเบียนและบริการการศึกษา สำหรับเจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยชินวัตร. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542). การบริหารงานวิชาการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พจนา สมทรัพย์. (2548). ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษา ของคณะ สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรรณพิมล ตรีมงคล. (2545). ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ที่มีต่อคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. สารนิพนธ์. กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- พระราชบัญญัติสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พ.ศ. 2550. (2550, 27 มิถุนายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 124 ตอนที่ 32 ก. หน้า 2.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล. (2532). อำนวยการและมนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 7. เอกสารการสอนชุดวิชาบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พีระ จีระโสภณ. (2535). หลักการและทฤษฎีการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 8. เอกสารการสอนชุดวิชา หลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 9-15. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- เพ็ญศรี มณีคำ. (2538). *ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการ ของสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักงานอธิการบดี. (2523). *สรุปผลจากแบบสอบถามนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เกี่ยวกับเรื่อง การจดทะเบียนศึกษาลักษณะวิชาล่องหน้า*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล. (2526). *รายงานโครงการ พัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติเรื่อง การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มัทนา เจริญพงษ์. (2534). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความต้องการของผู้ให้และผู้ให้บริการหนังสือสำคัญของสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ระมิด ฝ่ายรัตน์. (2530). *การพัฒนาการตลาด*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- รัชนิพร ชัยทิวชานันท์. (2532). *การศึกษาปัญหาของการบริหารงานทะเบียนและสถิติ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วัชระ ตราภูมิ. (2553, 15 กันยายน). *สัมภาษณ์โดย แสงแข โคละทัต ที่คณะศิลปนาฏดุริยางค์ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์*.
- วันทนา ทับทิม. (2544). *ทัศนะของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อการให้บริการงานบริการการศึกษา*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2525). *งานสวัสดิการและบริการนิสิตนักศึกษา ใน นิสิตนักศึกษา: หลักการ แนวปฏิบัติ และปัญหา*. หน้า 37-43. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). *คุณภาพคือความอยู่รอด*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2539). *คุณภาพในการบริการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด.
- สงบ คงคา. (2537). *การศึกษากระบวนการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ*. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ. (2547). *โครงสร้างการบริหารและองค์การบริหาร การศึกษา*. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 14 ตุลาคม 2553, จาก <http://dserv.kmitnb.ac.th/chart 11.pdf>
- สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. (2540, มิถุนายน). *การบริหารงานวิทยาเขต (2)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์. (2553). *คู่มือนักศึกษา ปีการศึกษา 2553*. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2553, จาก <http://www.bpi.ac.th>
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สันต์ ธรรมบำรุง. (2525). *หลักสูตรและการบริหารหลักสูตร*. กรุงเทพฯ: นรสิงห์.
- ลำเนาวิ ขจรศิลป์. (2538). *มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา 2: การพัฒนานักศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สิริมา ยืนยง. (2553, 15 กันยายน). สัมภาษณ์โดย แสงแข โคละทัต ที่คณะศิลปศึกษาสถาบัน บัณฑิตพัฒนศิลป์.
- สุทธิศรี ม่วงสวย. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริหารทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุริยันต์ สุวรรณราช และจินตนา พรหมนิมิต. (2531). *ความต้องการของนักศึกษาที่มีต่องานด้าน บริการการศึกษาและการบริการให้คำปรึกษาของคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บริการการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เสาวลักษณ์ อภิภาท. (2541). *การจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- หัทธยา ชาติวัฒนะสิริ. (2530). *รายงานการวิจัย เรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักบริการวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ: สำนัก บริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- อร่าม ตันติโสภณนิช. (2521). *การออกแบบระบบการจัดตารางสอนด้วยคอมพิวเตอร์*. วิทยานิพนธ์. วท.ม. (วิศวกรรมคอมพิวเตอร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- อภากร อดุงส์ตยวงศ์. (2544). *การศึกษาคความพึงพอใจต่อการบริการของส่วนทะเบียนและประเมินผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. (2542). *ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Alhaider, Khalid Abdulrahman. (1987). *A Study of Quality Importance Provisions and Effectiveness of Student Personnel Services at King Faisal University , Saudiarabia* , Dissertation Abstract International. 47(7).
- Barry, Vincent. (1986). *Moral Issues in Business*. Belmont, California: Wadsworth.
- Blakesley, James Flinn. (1980). *Building the Master Schedule, In Admission, Academic Records, and Registrar Service: Handbook of Policies and Procedures*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Cronbach, Lee J. (1984). *Essential of Psychological Testing*. 4th ed. New York: Harper & Row Publishers.
- Edward, Allen L. (1987). *Technique of Attitude Scale Construction*. New York: David Mckey.Co.Inc.
- Ferguson, George A. (1981). *Statistical Analysis in Psychology and Education*. 5th ed. New York: Mc Graw-Hill Book Company.
- Maslow, Abraham H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York: Harper & Row Publishers.
- Melvin, P.H. (1971). *Scheduling*. In *The Encyclopedia of Education*. PP.246. The McMillan Company.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: Mc Graw-hill.
- Parasuraman, A, Zethaml, V.A, & Berry. L.L. (1990). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New york: The Free Press.
- Quann, C. James and Associates. (1980). *Admission, Academic Records, and Registrar Services: Handbook of Policies and Procedures*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Salt, F.B., (1978). *Timetabling Models for Secondary Schools*., London: NFER Publishing company.



ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัย
เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการ
ของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

คำชี้แจง (1) แบบสอบถามนี้ นักศึกษาสามารถตอบได้อย่างอิสระตามความคิดเห็นของนักศึกษาแต่ละคน ขอให้นักศึกษาทุกคนตอบด้วยความตั้งใจ และตอบให้ครบทุกข้อ ผู้วิจัยจะเก็บรักษาคำตอบของแต่ละคนไว้เป็นความลับคำตอบที่นักศึกษาตอบไม่มีข้อถูก ข้อผิด และไม่มีผลกระทบต่อผลการเรียนหรือตัวของนักศึกษาแต่อย่างใดทั้งสิ้น

(2) เมื่ออ่านข้อความแต่ละข้อแล้ว ขอให้ตอบทันทีโดยใส่เครื่องหมาย (✓) ในช่องตารางทุกช่องที่ตรงกับความคิดของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยมีน้ำหนักการให้คะแนนดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับมากที่สุด
 คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับมาก
 คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับปานกลาง
 คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว ในระดับน้อย
 คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
0	การกำหนดช่วงเวลาในการลงทะเบียนเรียน		✓			
00	การแจ้งผลการเรียนของนักศึกษา ตรงตามเวลาที่กำหนด				✓	

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวนักศึกษา

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. ปัจจุบันศึกษาอยู่ในชั้นปี

() ชั้นปีที่ 1

() ชั้นปีที่ 2

() ชั้นปีที่ 3

() ชั้นปีที่ 4

3. คณะวิชาที่ศึกษา

() คณะศิลปปริจิตร

() คณะศิลปนาฏดุริยางค์

() คณะศิลปศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
1.	การรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษา การประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษาเข้าศึกษาต่อ มีข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับสมัครอย่างชัดเจน					
2.	การกำหนดระยะเวลาในการรับสมัครมีความเหมาะสม					
3.	วิธีการที่ใช้ในการรับสมัครมีหลากหลายวิธีสามารถเลือกได้ตามความสะดวก เช่น ทางไปรษณีย์ทาง Internet ฯลฯ					
4.	ขั้นตอนการรับสมัครสะดวก					
5.	เอกสารที่ใช้ในการสมัครมีข้อมูลรายละเอียดอธิบายขั้นตอนวิธีการต่าง ๆ ชัดเจน					
6.	เจ้าหน้าที่รับสมัครให้คำแนะนำและตอบปัญหาได้ชัดเจน					
7.	เจ้าหน้าที่รับสมัครมีอัธยาศัยดี					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
8.	การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิสอบเป็นไปตามวัน และเวลาที่กำหนด					
9.	ผังที่นั่งและห้องสอบติดประกาศให้ทราบทั่วกัน อย่างชัดเจน					
10.	การประกาศรายชื่อผู้สอบผ่านติดประกาศไว้ชัดเจน เป็นไปตามวันและเวลาที่กำหนด					
11.	เอกสารรายงานตัวเป็นนักศึกษาอ่านเข้าใจง่าย					
12.	ขั้นตอนการรายงานตัวสะดวกรวดเร็ว					
13.	เจ้าหน้าที่รับรายงานตัวให้คำแนะนำและตอบ ปัญหาด้วยความสุภาพ					
14.	สถานที่ในการรายงานตัวมีความเหมาะสม					
	ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ					
15.	ภาควิชาเปิดสอนรายวิชาจำนวนเพียงพอกับความ ต้องการเรียนของนักศึกษา					
16.	หากมีการเปลี่ยนแปลงตารางสอน สถาบัน ฯ ประกาศประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้า					
17.	จำนวนห้องเรียนมีเพียงพอสำหรับจำนวนรายวิชา ที่สอน					
18.	การกำหนดห้องเรียนมีความเหมาะสมกับจำนวน นักศึกษา					
19.	มีการจัดทำตารางการใช้ห้องเรียนติดหน้าห้อง ทุกห้องเพื่อให้นักศึกษาทราบทั่วกัน					
20.	การแจ้งข้อมูลรายวิชาที่จะเปิดสอน และตาราง เรียนของภาควิชาการศึกษาใหม่มีความรวดเร็วทันตาม กำหนดการลงทะเบียนเรียน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
21.	การจัดตารางสอนมีความเหมาะสมกับรายวิชา					
22.	การแจ้งข้อมูลตารางสอนมีความรวดเร็ว					
23.	การจัดตารางสอบสัมพันธ์กับเวลาของการเรียน					
24.	การตีตประกาศประชาสัมพันธ์ตารางสอบ ดำเนินการล่วงหน้า					
25.	มีการประกาศแจ้งการเปลี่ยนแปลงตารางสอบ หากมีการเปลี่ยนแปลง					
26.	การกำหนดห้องสอบมีความเหมาะสมกับรายวิชา ที่สอบ					
	ด้านการลงทะเบียนเรียน					
27.	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ การลงทะเบียนเรียนอย่างต่อเนื่อง					
28.	คู่มือสำหรับใช้ในการลงทะเบียนอธิบายวิธีการ ต่าง ๆ ชัดเจน					
29.	การกำหนดระยะเวลาการลงทะเบียนเรียน ของนักศึกษามีความเหมาะสม					
30.	การกำหนดขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนมีความ ชัดเจน					
31.	รายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนตามแผนการศึกษา มีความเหมาะสม					
32.	ขั้นตอนการยื่นลงทะเบียนเรียนช้ากว่ากำหนด มีความเหมาะสม					
33.	ขั้นตอนการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนมีความ สะดวก					
34.	ขั้นตอนการเพิ่ม – ถอน วิชาเรียนมีความสะดวก					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
35.	ขั้นตอนการลาพักการเรียนมีความสะดวก					
36.	ขั้นตอนการขอแก้ไขทะเบียนประวัติมีความสะดวก					
37.	สถานที่สำหรับการลงทะเบียนมีความเหมาะสม					
38.	เจ้าหน้าที่ให้การบริการมีมนุษยสัมพันธ์					
39.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
40.	การให้คำปรึกษาแนะนำจากเจ้าหน้าที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
	ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา					
41.	ระยะเวลาการประกาศผลคะแนนมีความรวดเร็วตามวันและเวลาที่กำหนดไว้					
42.	ข้อมูลการรายงานผลการเรียนถูกต้อง					
43.	นักศึกษาได้รับความสะดวกในการสอบถามและตรวจสอบผลการเรียน					
44.	แบบคำร้องการขอเอกสารต่าง ๆ มีความชัดเจน					
45.	การได้รับบริการด้านต่าง ๆ มีความรวดเร็ว					
46.	การออกเอกสารสำคัญมีประสิทธิภาพสมบูรณ์และถูกต้อง					
47.	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบที่ชัดเจน					
48.	ระยะเวลาที่ได้รับเอกสารหลังยื่นคำร้องที่กำหนดไว้มีความเหมาะสม					
49.	การดำเนินการออกเอกสารตรงตามวัน เวลาที่กำหนด					
50.	มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
51.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
52.	มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการ ให้บริการ					
53.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ					
54.	มีการติดประกาศประชาสัมพันธ์ขั้นตอน การให้บริการ					



ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 0519.12/5438

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 ธันวาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

เนื่องด้วย นางแสงแข โคละทัต นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อัญญา วัฒนาณรงค์ และ อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกฤตฐ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณี นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - 4 จำนวน 774 คน ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางแสงแข โคละทัต ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-135-0168



ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและหนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

1. ชื่อ – นามสกุล ดร.สุพร ตั้งสมรพงษ์
ตำแหน่ง อาจารย์
สังกัด สาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ชื่อ – นามสกุล ดร.ราชนัย บุญธิมา
ตำแหน่ง อาจารย์
สังกัด สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. ชื่อ – นามสกุล ดร.ชนัย วรรณะลี
ตำแหน่ง อาจารย์
สังกัด สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/5436

วันที่ 3 ธันวาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางแสงแข โคละทัต นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนาณรงค์ และ อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกฤตฤ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.สุวพร ตั้งสมวรพงษ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางแสงแข โคละทัต และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/5437

วันที่ 3 ธันวาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

เนื่องด้วย นางแสงแข โคละทัต นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อังฉรา วัฒนารงค์ และ อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกฤตฤ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.ราชนันท์ บุญธิมา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางแสงแข โคละทัต และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519.12/ 5435

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 ธันวาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

เนื่องด้วย นางแสงแข โกละทัต นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อังฉรา วัฒนามรงค์ และ อาจารย์ ดร.จรรุวรรณ สกฤต เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.ชนัย วรรณะฉวี เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางแสงแข โกละทัต และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรศัพท 081-135-0168



ภาคผนวก ง

ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ค่าอำนาจจำแนกความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เป็นรายข้อ

ด้านการรับสมัครและ การรายงานตัวเป็น นักศึกษา		ด้านการจัดตารางสอน และตารางสอบ		ด้านการลงทะเบียน เรียน		ด้านการจัดทำผลการเรียน และออกเอกสารการศึกษา	
ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (t)	ข้อที่	ค่าอำนาจ จำแนก (t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1.	3.43	15.	3.23	27.	3.10	41.	2.93
2.	3.43	16.	3.20	28.	3.13	42.	3.23
3.	3.10	17.	2.83	29.	3.16	42.	3.00
4.	3.30	18.	2.76	30.	3.13	44.	3.20
5.	3.40	19.	2.86	31.	3.46	45.	2.90
6.	3.00	20.	3.06	32.	3.46	46.	3.20
7.	3.36	21.	3.06	33.	3.13	47.	2.93
8.	3.26	22.	2.96	34.	3.33	48.	3.16
9.	3.23	23.	3.23	35.	3.23	49.	3.03
10.	3.23	24.	2.90	36.	3.10	50.	3.20
11.	3.23	25.	3.00	37.	3.13	51.	2.90
12.	3.00	26.	3.33	38.	3.23	52.	2.93
13.	3.26			39.	3.06	53.	2.96
14.	3.13			40.	3.10	54.	2.93

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ = .98



ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางแสงแข โคละทัต
วันเดือนปีเกิด	6 กรกฎาคม พ.ศ. 2504
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลราชวิถี กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	90/213 ตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73210
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กระทรวงวัฒนธรรม
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2523	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนวัดสังเวช
พ.ศ. 2534	นิเทศศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2554	การศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ