

๖๖๘. 10๙

๓๙11๓

๙. 2

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปริญญานิพนธ์

ของ

เพ็ญศรี มณีคำ

10 ต.ค. 2539

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา

มีนาคม 2538

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

195752

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ
ของ
พัญศรี มณีคำ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา

มีนาคม 2538

ความมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน คือ บริการด้านประมวลผลการศึกษา บริการด้านหนังสือสำคัญ บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน และบริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีสถานภาพและมาใช้บริการที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2537 จำนวน 505 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 47 ข้อ สถิติที่ใช้คือค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยโดยใช้ t-test และ One way ANOVA เมื่อพบว่าผลการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffé) ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในแต่ละด้านและรวม 5 ด้าน
2. นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในบริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. นักศึกษาต่างคณะกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในแต่ละด้านและรวม 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน
5. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกันต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล แต่ละด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย

บริการด้านประมวลผลการศึกษา แตกต่างกัน ระหว่างนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก

บริการด้านหนังสือสำคัญ แตกต่างกันระหว่างนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก และนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุดกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก

บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา แตกต่างกันระหว่างนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุดกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก และนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก

บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียน เรียน แตกต่างกันระหว่างนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุดกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก

บริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ แตกต่างกันระหว่างนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก และนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุดกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก และโดยรวม 5 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลในแต่ละด้านและรวม 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้การบริการนักศึกษาของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ของการบริการ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลควรปรับปรุงและพัฒนาการบริการนักศึกษาในแต่ละด้าน โดยการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีด้านการจัดเก็บเอกสารและข้อมูลเพื่อให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว จัดให้มีการอบรมสัมมนาบุคลากรให้ได้รับความรู้เพิ่มเติมในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยี มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อจะเป็นประโยชน์ในการบริการแก่นักศึกษาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

STUDENTS' SATISFACTION TOWARD SERVICES OF ADMISSIONS AND
RECORDS OFFICE OF RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

AN ABSTRACT

BY

PENSRI MANEEKUM

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Higher Education
at Srinakharinwirot University

March 1995

The purpose of this research was to study Ramkhamhaeng University Students' satisfaction with the services of Admissions and Records Office of Ramkhamhaeng University which included 5 services: Data Processing service, Credential Services, Student Records Service, Class Scheduling and Course Registration Service, and Information and Counseling Service; and to compare the level of satisfaction with these services between students with different sexes, faculties, accumulated credit groups, and grade point averages. A Sample of 505 students enrolling in 2nd semester of 1994 was selected using stratified random sampling. The tool was a five-point likert type questionnaire of 47 items. Arithmetic mean, standard deviation, t-test, and One Way Analysis of variance with Scheffe' method were used in analyzing data. The research findings were as follow:

1. Students' satisfaction with each service and the combined services were at moderate level.
2. Male and female students were different as to the level of satisfaction with the combined five area of services, but when compared in each area, only Student Record Service difference was found.
3. Students from seven different faculties did not differ in satisfaction with each service and the combined five services.
4. Students with different accumulated credits groups differed significantly as to satisfaction with the combined services, and when compared in each service, significant differences

were found in all five services.

On Data Processing Service, students with low accumulated credits were more satisfy with the service than those with high accumulated credits.

On Credential Service, students who had high accumulated credits were less satisfy with the service than those with the lowest and low accumulated credits respectively.

On Student Record service, students with high accumulated credits were less satisfy with the service than those who had low and the lowest accumulated credit respectively.

On Class Scheduling and Course Registration Service, students with the lowest accumulated credits had higher satisfaction level with the service than students with high accumulated credits

On Information and counseling service. students with high accumulated credits had lower satisfaction level with the service than students with the lowest and low accumulated credits.

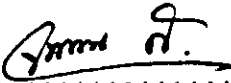
5. Student with different grade point averages did not differ as to satistaction level with each service and the five services combined.

In order to achieve the objectives of the institute efficiently, It was recommended that the Admissions and Records Office improve each service by delegating more

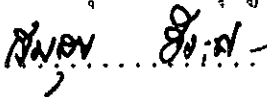
staff, using high-technology equipments in recording and retrieving data and planning some inservice training programs for staff.

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควร
รับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษาของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

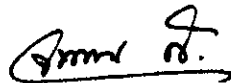
..........ประธาน

(ดร.จารุวรรณ สุกกุญ)

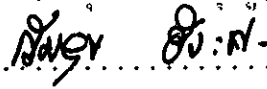
..........กรรมการ

(ดร.สมสุข ชีระพิจิตร)

คณะกรรมการสอบ

..........ประธาน

(ดร.จารุวรรณ สุกกุญ)

..........กรรมการ

(ดร.สมสุข ชีระพิจิตร)

..........กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(นางหทัยา ชาติวัดเสริ)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..........คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ดร.ศิริยูภา หูลสุวรรณ)

วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2538

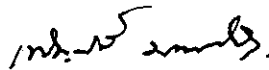
ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคุ
ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ อาจารย์ ดร.สมสุข ชีระพิจิตร กรรมการควบคุมปริญญ
านิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการศึกษาค้นคว้า ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุง สำนวนภาษาในการ
เขียนเป็นอย่างดี และอาจารย์หทัยา ชาตวัฒนศิริ กรรมการสอบ ซึ่งได้ให้คำแนะนำเพื่อแก้ไข
ให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล หวังพานิช ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.พิตร ทองชั้น อาจารย์มณฑนา เจริญพงษ์ อาจารย์หทัยา ชาตวัฒนศิริ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์
ตรวจสอบ ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

ขอขอบคุณอาจารย์ ดร.อนุสรณ์ สกุลคุ ที่ได้ช่วยเหลือแนะนำวิธีวิเคราะห์ข้อมูล ขอขอบ
พระคุณ ผศ.ดร.วิจิตร สีนสิริ อาจารย์อองศ์ สีนสิริ พี่บุญส่ง มณีคำ และขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น
ทุกท่าน ที่ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยอยู่เสมอจนทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี

ขอขอบคุณบุคลากรของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ที่กรุณาให้ข้อมูล
และให้ความอนุเคราะห์ในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และขอบคุณนักศึกษาทุกท่านที่กรุณา
ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ทำให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความ
ราบรื่นอย่างยิ่ง



เพ็ญศรี มณีคำ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	7
ความสำคัญของการวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
ขอบเขตของงานบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล	12
หลักการให้บริการนักศึกษาของสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผล	13
การดำเนินงานของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล	15
การบริการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การจัดกระทำข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41

บทที่	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	43
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	73
ความมุ่งหมายของการวิจัย	73
วิธีดำเนินการวิจัย	73
การวิเคราะห์ข้อมูล	73
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	74
อภิปรายผล	77
ข้อเสนอแนะ	83
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก	91
ภาคผนวก ก. หนังสือนำ	92
ภาคผนวก ข. แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง	94
ภาคผนวก ค. รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	104
ภาคผนวก ง. คำอำนาจจำแนกรายชื่อ	106
ภาคผนวก จ. ความถี่ของแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของ นักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและ ทดสอบประเมินผล	110

ภาคผนวก จ. ตารางค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการ	
และทดสอบประ เมีนผล แต่ละด้านเป็นรายข้อ	114
ประวัติย่อของผู้วิจัย	120

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง	
จำแนกตามคณะ	35
2 จำนวนแบบสอบถามที่แจกไปและได้รับคืนสมบูรณ์ จำแนกตามคณะ	40
3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษา	
ต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล	
มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน	45
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษา	
ต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล	
มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน	
จำแนกตามคณะ	47
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษา	
ต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล	
มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน จำแนกตาม	
หน่วยกิตสะสม	51
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษา	
ต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล	
มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน จำแนกตาม	
คะแนนเฉลี่ยสะสม	54
7 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการบริการของ	
สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง	
เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน	56

8	เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการบริการของ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน จำแนกตามคณะ	58
9	เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการบริการของ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน จำแนกตามหน่วยกิตสะสม	60
10	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกันต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการประมวลผลการศึกษา	63
11	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกันต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการหนังสือสำคัญ	64
12	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกันต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการทะเบียนประวัตินักศึกษา	65
13	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกันต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน	66
14	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกันต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการวิชาการและสนเทศ	67

15	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกันต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยส่วนรวมทุกด้าน	68
16	เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการบริการของ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม	69
17	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ	107
18	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ	109
19	ความถี่ของคำตอบจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผล	111
20	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้าน เป็นรายข้อ	115

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แผนภูมิการแบ่งหน่วยงานภายในสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง	21

ภูมิหลัง

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีความสำคัญต่อประเทศชาติอย่างยิ่ง เพราะเป็นแหล่งผลิตชนชั้นสมองในสาขาวิทยาการทุกด้าน ความเจริญทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เป็นผลมาจากการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ดีที่สุด และใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมเต็มความสามารถ (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา.

2530 : 1) สถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ มีหน้าที่หลัก 4 ประการ คือ ผลิตบัณฑิต ศึกษาค้นคว้าและวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (วิจิตร ศรีสอาน. 2518 : 12-13) การผลิตบัณฑิตที่ทรงคุณวุฒิ มีความสมบูรณ์ทั้งด้านวิชาชีพชั้นสูง สติปัญญา สังคม อารมณ์และจิตใจ เพื่อออกไปรับใช้และพัฒนาประเทศ สถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องจัดสภาพแวดล้อมที่จะช่วยส่งเสริมบรรยากาศการเรียนการสอนและพัฒนาคุณภาพของนักศึกษาให้ถึงขีดสุด ดังนั้น การบริการด้านวิชาการให้แก่นักศึกษา จึงมีความสำคัญในอันที่จะช่วยส่งเสริมศักยภาพของนักศึกษาให้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตนและสังคม (Hopke. 1968 : 353)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง เปิดทำการสอนระดับปริญญาตรีและอนุปริญญาครั้งแรกในปีการศึกษา 2514 โดยมีสาเหตุจากปัญหาการขาดแคลนสถานที่เรียนในระดับอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ การแบ่งส่วนราชการในระยะแรกมี สำนักงานอธิการบดี สำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผล สำนักหอสมุดกลาง คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ ทุกคณะเปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรี มีคณะนิติศาสตร์เพียงคณะเดียวที่เปิดสอนทั้งหลักสูตรปริญญาตรีและอนุปริญญา การเรียนการสอนใช้สถานที่แสดงสินค้านานาชาติที่ตำบลหัวหมาก เป็นที่ทำการชั่วคราว ในปีการศึกษา 2516 รัฐบาลอนุมัติที่ดินในบริเวณนี้ทั้งหมดประมาณ 300 ไร่ ให้เป็นที่ตั้งถาวร และในปีเดียวกันนั้นเองจึงได้จัดตั้งคณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะ

เศรษฐศาสตร์ ปัจจุบันมหาวิทยาลัยรามคำแหงประกอบด้วยคณะ 7 คณะ สำนัก 5 สำนัก และ 1 สถาบัน (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2530 : 45)

มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถาบันการศึกษาและวิจัยแบบตลาดวิชา มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการการศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัยส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2530 : 45) มหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอนโดยเปิดโอกาสให้ผู้สนใจเข้าศึกษาโดยไม่มีการสอบคัดเลือก และไม่จำกัดจำนวนรับ จึงทำให้นักศึกษาเป็นจำนวนมาก ภารกิจที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับนักศึกษาจึงมีมากตามไปด้วย มหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอนแบบมีชั้นเรียน แต่ไม่ได้บังคับให้ต้องเข้าชั้นเรียน สำหรับนักศึกษาที่ไม่มีโอกาสมาฟังคำบรรยายที่มหาวิทยาลัย ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมากทั่วประเทศ มหาวิทยาลัยจัดให้มีการบรรยายสรุปทางวิทยุและโทรทัศน์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และจัดบริการสื่อการสอนด้านตำราและคำบรรยายเพื่อบริการนักศึกษา ณ ศูนย์บริการวิชาการส่วนภูมิภาค (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2531 : 12-13)

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นหน่วยงานบริการวิชาการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยส่งเสริมการศึกษาโดยการจัดการบริการด้านการเรียนการสอน เพื่อให้การบริหารงานของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์หลักที่สำคัญ คือ เพื่อเป็นศูนย์กลางของการบริการทางวิชาการด้านทะเบียนนักศึกษา เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบข้อมูลด้านทะเบียนนักศึกษาของนักศึกษาทั้งมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลทะเบียนของนักศึกษา คือ การสมัครเข้าเป็นนักศึกษา ประวัตินักศึกษา การเรียนการสอน การสอบและจัดสอบ ผลสอบและการประมวลผลการศึกษา การให้บริการเสริมทางการศึกษา การเตรียมงานและการทำงานด้านบริการจะใช้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ 2 ประเภท คือ ผู้ที่มีความรู้ทั่ว ๆ ไป และผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้าน เนื่องจากมีข้อมูลมาก จึงใช้คอมพิวเตอร์ช่วยประมวลผลเพื่อให้เกิดความถูกต้องและรวดเร็ว

การดำเนินงานให้บริการด้านการเรียนการสอนของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล จะเกี่ยวข้องและต่อเนื่องอย่างเป็นระบบโดยตลอด สำหรับนักศึกษา สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลให้บริการตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจนสำเร็จเป็นบัณฑิต ดังนี้

1. ดำเนินการรับสมัครนักศึกษาใหม่ทั้งที่มหาวิทยาลัยและทางไปรษณีย์ และรับขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา

2. จัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา

3. จัดดำเนินการลงทะเบียนเรียนทั้งที่มหาวิทยาลัยและทางไปรษณีย์

4. รับขอเลิก บวกเพิ่มกระบวนวิชาเป็นกรณีพิเศษ และดำเนินการเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม

5. จัดตารางบรรยายและจัดห้องเรียน

6. ดำเนินการจัดสอบ จัดเตรียมสถานที่สอบได้

7. การออกใบรับรองผลการศึกษา

8. การออกใบรับรองประเภทต่าง

9. การเตรียมปริญญาบัตร

10. การจัดให้คำแนะนำแก่นักศึกษาเกี่ยวกับอาชีพ การศึกษาและปัญหาอื่น ๆ

11. การจัดทำคู่มือการรับสมัคร หนังสือประกาศกระบวนวิชาที่เปิดสอน พร้อมกับวันเวลาสอบได้ (ม.ร.30) คู่มือและตารางสอบได้

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นพร้อมกับการจัดตั้งมหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ.2514 ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2514 นับถึงปี 2537 ได้ดำเนินการมาเป็นเวลาร่วม 23 ปี มีบุคลากรปฏิบัติงานรวม 292 คน โดยในส่วนของการทำงานนั้น สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลได้แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 7 ฝ่าย 1 สำนัก และ 2 ศูนย์ ได้แก่ ฝ่ายหนังสือสำคัญ ฝ่ายประมวลผลการศึกษา ฝ่ายทะเบียนประวัตินักศึกษา ฝ่ายรับสมัคร ฝ่ายจัดทำตารางสอนและลงทะเบียนเรียน ฝ่ายจัดทำตารางสอบและกรรมการคุมสอบ สำนักงานเลขานุการสำนักฯ ฝ่ายบัณฑิตศึกษา ศูนย์บริการวิชาการและสนเทศ ศูนย์กรรมวิธีข้อมูล มีงานบริการของฝ่ายต่าง ๆ ที่เป็นบริการหลัก ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ดังนี้

1. ฝ่ายประมวลผลการศึกษา ให้บริการออกใบรับรองผลการศึกษา ประเภทศึกษา

ต่อ สมัครงาน และกองทุนของนักศึกษาปัจจุบัน ออกใบรับรองผลการศึกษานักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา บริการผลการศึกษานักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาโดยส่งทางไปรษณีย์ และนักศึกษามารับด้วยตนเอง บริการผลการศึกษานักศึกษาที่ไม่สำเร็จการศึกษาด้านการศึกษาต่อ สมัครงาน ขอทุน ตรวจสอบหน่วยกิตด้วยระบบแถบรหัส (Bar Code) ตอบจดหมายนักศึกษาเรื่องการเรียน

2. ฝ่ายหนังสือสำคัญ ให้บริการแจ้งจบ เตรียมปริญญาบัตร รับขึ้นทะเบียนบัณฑิต ตรวจสอบรายชื่อที่สภามหาวิทยาลัยอนุมัติให้ปริญญาให้ตรงกับใบปริญญาบัตร งานใบรับรองการเป็นนักศึกษา ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สำหรับศึกษานำไปใช้ในการศึกษาต่อและขอทุน ใบขอลดราคาตั๋วรถไฟรายเดือน ใบรับรองเพื่อขอย่านานูตทออด ใบรับรองอนุปริญญา งานใบรับรองสภาพคนสำเนาใบรับรองสภามหาวิทยาลัย

3. ฝ่ายทะเบียนประวัตินักศึกษา ให้บริการต่ออายุบัตรประจำตัวนักศึกษา ทำบัตรนักศึกษา ย้ายคณะและเปลี่ยนสาขาวิชา จัดทำร่างประกาศมหาวิทยาลัยรามคำแหงเกี่ยวกับการกำหนดย้ายคณะและเปลี่ยนสาขาวิชา ดัชนีนักศึกษา ตรวจสอบค้นรหัสประจำตัวนักศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับการลาออกของนักศึกษา ค้นและถ่ายสำเนาทะเบียนประวัตินักศึกษาเพื่อใช้ในการสอบไล่

4. ฝ่ายจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน จัดทำประกาศมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงการสอน ได้แก่ การงดสอนกระบวนวิชา การเปิดสอนเพิ่มเติม การเปลี่ยนแปลงห้องเรียนและวัน เวลาเรียน งานลงทะเบียนส่วนกลาง ให้คำปรึกษาและลงทะเบียนเรียน จัดเตรียมเอกสาร อุปกรณ์และสถานที่สำหรับลงทะเบียน การเปลี่ยนแปลงกระบวนวิชา ทุนการศึกษา งานลงทะเบียนเรียนทางไปรษณีย์ให้คำปรึกษาและตอบรับการลงทะเบียนเรียนทางไปรษณีย์

5. ศูนย์บริการวิชาการและสนเทศ ให้บริการแนะแนวการศึกษาแก่นักศึกษาที่มาขอรับบริการด้วยตนเองและให้คำปรึกษานอกสถานที่ ให้คำปรึกษาปัญหาการศึกษาแก่นักศึกษาทางจดหมายและนักศึกษาที่ใช้บริการทางโทรศัพท์ ตอบปัญหานักศึกษาลงในหนังสือพิมพ์ข่าวรามคำแหง "คอลัมน์ตอบปัญหานักศึกษา" สัปดาห์ละ 1 ฉบับ แนะแนวการศึกษาและตอบปัญหาการศึกษาทางวิทยุการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในรายการ "แนะแนวการศึกษา" บริการตอบปัญหานักศึกษาที่ประชาสัมพันธ์สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล บริการถ่ายสำเนาเอกสารจากไมโครฟิล์ม

(มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2536 : 10-61)

ด้วยเหตุที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ดำเนินการให้บริการพร้อมกับการจัดตั้งมหาวิทยาลัยเมื่อ พ.ศ.2514 ซึ่งมีจำนวนนักศึกษาเข้าเรียน ปีแรก จำนวน 35,205 คน จนถึงปีการศึกษา 2537 นักศึกษาที่มีสถานภาพอยู่ทั้งหมด มีจำนวนถึง 312,288 คน (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2537 : 5) จากจำนวนนักศึกษาที่มากและทุกคนต้องมาใช้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลตั้งแต่แรกสมัครเข้าเรียนจนกระทั่งจบ การศึกษา ดังนั้น สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลจึงเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัย ดังที่ รังสรรค์ แสงสุข ได้กล่าวไว้ว่าสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผลเป็นหัวใจของมหาวิทยาลัย (รังสรรค์ แสงสุข. 2537 : 12) สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล จึงได้พัฒนาหน่วยงานให้มีความพร้อมอยู่เสมอทั้งในด้านความพร้อมของข้อมูลที่แท้จริงและทันสมัย และช่วงเวลาให้บริการเพื่อให้เป็นหน่วยบริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยังพอใจของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีความจำเป็นอย่างย้งที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ได้นำเทคโนโลยีมาใช้โดยทุกฝ่ายมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในการบันทึกข้อมูล แก้ไขข้อมูล และประมวลผลข้อมูลด้วยตนเอง ด้านลงทะเบียนได้ใช้ระบบแถบรหัส การพิมพ์ใบรับรองผลการศึกษา (Transcript) ใบเดียว การใช้เครื่องพิมพ์เลเซอร์ (Lazer Printer) เพื่อจัดพิมพ์ปริญญาบัตร (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ม.ป.ป. : 4)

เมื่อมีนักศึกษาจำนวนมากมาใช้บริการตลอดเวลา ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. บริการด้านประมวลผลการศึกษา การบริการนักศึกษาล่าช้าจากข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี ที่ฝ่ายประมวลผลการศึกษาได้รวบรวมไว้พบสาเหตุคือ นักศึกษาลงทะเบียนสอบเสริม และไม่มาติดต่อกับสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล นักศึกษาบอกละทิ้งกระบวนวิชา (Drop) นักศึกษาถูกลงโทษ ทะเบียนประวัติมีปัญหาและนักศึกษาไม่มาติดต่อขอแก้ไข การระบายรหัสไม่ชัดเจน ในกระดาษคำตอบ การแจ้งเกรดไม่ชัดเจน รหัสนักศึกษาไม่ตรงกับชื่อ ทำให้มีปัญหาคู่ครั้งหลังการสอบภาคการศึกษาละประมาณ 400 ราย ซึ่งส่งผลให้บริการแจ้งผลการเรียนเกิดความล่าช้า (โกสิน ดีแสน และเบญจกุล สัยกุล. 2534 : 4) นอกจากนั้นยังมีปัญหาเนื่องจากการที่

นักศึกษามาขอใช้บริการวันละประมาณ 300 - 400 คน เป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเท่าเดิม ไม่เพียงพอในการให้บริการ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ (นิตยา กวินัญชยานนท์ : สัมภาษณ์)

2. บริการด้านหนังสือสำคัญ นักศึกษาส่วนใหญ่จากทุกคณะระบุว่าปัญหาในการใช้บริการเกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระบบบริหารงานของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ประเมินผล และตัวนักศึกษาเอง กับการขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี และการทำงานในระบบเดิมซึ่ง ล้าช้า (มณฑนา เจริญพงษ์. 2534 : 40)

3. บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา การบริการนักศึกษาเกี่ยวกับการย้ายคณะ และ เปลี่ยนสาขาวิชา มีนักศึกษามาใช้บริการประมาณ 6,000 คน ต่อภาคเรียน ทำให้สถานที่คับแคบ การนำใบทะเบียนประวัติมาใช้ประกอบพิจารณาการทำบัตรนักศึกษาในกรณีบัตรสูญหาย บัตรหมดอายุ หรือการย้ายคณะและ เปลี่ยนสาขาวิชา ยังใช้เจ้าหน้าที่ค้นจากตู้ซึ่งทำให้ล่าช้า ในขณะที่จำนวน นักศึกษาเพิ่มขึ้น (วิมลธัญญ์ วุฒิกุลสมบัติกุล : สัมภาษณ์)

4. บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน การประกาศผลการเรียนล่าช้า เป็นเหตุให้นักศึกษาเปลี่ยนแปลงกระบวนวิชาที่เรียนเป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องเพิ่มบริการด้านการ เพิ่ม-ลดกระบวนวิชา นอกจากนี้คู่มือการลงทะเบียนและตารางสอบไล่ (ม.ร.30) พิมพ์ตัวอักษร ขนาดเล็กไม่สะดวกในการอ่าน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงกำหนดการ บรรยายและกำหนดการสอบยังไม่ทั่วถึงและรวดเร็วเท่าที่ควร (บุบผา ภารีเวท. 2529 : 38)

5. บริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่เคยไปใช้บริการแนะแนว ที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล เจ้าหน้าที่ควรแนะแนวการศึกษาและพูดจาให้สุภาพ ต้องการให้สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในส่วนแนะแนวจัดนิทรรศการแนะแนว การศึกษาในมหาวิทยาลัยรามคำแหงและทั่วไปอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และควรให้มีการจัดปิดประกาศ ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง รวมไว้ในที่เดียวกัน (ธีรพันธ์ สุนพงษ์ศรี. 2529 : 63-64)

จากเหตุดังกล่าวมาข้างต้น จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัย

รวมคำแห่ง โดยผู้วิจัยศึกษาจากนักศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีทุกคณะทุกชั้นปีที่มาใช้บริการ เพื่อนำผลการวิจัยเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาแก้ไขจุดบกพร่อง และปรับปรุงการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อบริการนักศึกษาให้มีความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริการต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายในการทำวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามประเภทของบริการหลักของสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผล 5 ด้าน คือ ด้านบริการประมวลผลการศึกษา ด้านบริการหนังสือสำคัญ ด้านบริการทะเบียนประวัตินักศึกษา ด้านบริการจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน และด้านบริการวิชาการและสนเทศ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีสถานภาพต่างกัน ต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้าน และรวม 5 ด้าน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อการบริการสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มีประโยชน์ดังนี้

1. ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร และบุคลากรผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้อง ในการกำหนดนโยบายการดำเนินการและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการบริการนักศึกษา

2. ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง ขอบความพร้อมในการบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลให้เหมาะสม และสามารถอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มาลงชื่อใช้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในปีการศึกษา 2537 จำนวน 200,493 คน

2. ตัวแปรในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 เพศ แบ่งเป็น

2.1.1.1 ชาย

2.1.1.2 หญิง

2.1.2 คณะวิชา

2.1.2.1 คณะนิติศาสตร์

2.1.2.2 คณะบริหารธุรกิจ

2.1.2.3 คณะมนุษยศาสตร์

2.1.2.4 คณะศึกษาศาสตร์

2.1.2.5 คณะวิทยาศาสตร์

2.1.2.6 คณะรัฐศาสตร์

2.1.2.7 คณะเศรษฐศาสตร์

2.1.3 หน่วยกิตสะสม แบ่งเป็น

2.1.3.1 หน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด ตั้งแต่ 0 - 35 หน่วยกิต

2.1.3.2 หน่วยกิตสะสมน้อย ตั้งแต่ 36 - 70 หน่วยกิต

2.1.3.3 หน่วยกิตสะสมปานกลาง ตั้งแต่ 71 - 105 หน่วยกิต

2.1.3.4 หน่วยกิตสะสมมาก ตั้งแต่ 105 หน่วยกิตขึ้นไป

2.1.4 คะแนนเฉลี่ยสะสม แบ่งเป็น

2.1.4.1 คะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำ คือ 0.00 - 2.25

2.1.4.2 คะแนนเฉลี่ยสะสมปานกลาง คือ 2.26 - 2.79

2.1.4.3 คะแนนเฉลี่ยสะสมสูง คือ 2.80 - 4.00

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้าน ได้แก่

2.2.1 บริการด้านประมวลผลการศึกษา

2.2.2 บริการด้านหนังสือสำคัญ

2.2.3 บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา

2.2.4 บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน

2.2.5 บริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความประทับใจ ความรู้สึกชอบอันเกิดจากการรับรู้เกี่ยวกับการใช้บริการของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ความพึงพอใจนี้สามารถวัดและประเมินผลโดยอาศัยแบบสอบถามและคำนวณค่าทางสถิติได้

2. บริการสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล หมายถึง งานที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล จัดขึ้นเพื่อบริการวิชาการให้แก่นักศึกษาตั้งแต่แรกรับสมัครเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา การจัดบริการเพื่อให้นักศึกษาได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง มีความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา บริการที่จัดสำหรับนักศึกษา ได้แก่ บริการลงทะเบียนเรียน บริการออกหนังสือ

ใบรับรองสำเร็จการศึกษา บริการใบรับรองไม่สำเร็จการศึกษาเพื่อนำไปศึกษาต่อหรือเพื่อสมัครงาน เป็นต้น ในวิจัยนี้ หมายถึง บริการต่าง ๆ ที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลจัดขึ้นเพื่อ บริการด้านวิชาการ ด้านทะเบียน และด้านประมวลผลการศึกษาให้นักศึกษาได้รับความสะดวก รวดเร็ว เมื่อนักศึกษามาติดต่อขอรับบริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านประมวลผลการศึกษา หมายถึง บริการออกใบรับรองผลการศึกษาของ นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาและไม่สำเร็จการศึกษา บริการผลการศึกษา ตรวจสอบหน่วยกิต

2.2 ด้านหนังสือสำคัญ หมายถึง บริการแจ้งจบและเตรียมปริญญาบัตร ใบรับรอง การเป็นนักศึกษา ใบรับรองสภามหาวิทยาลัย และการให้บริการด้านตรวจสอบคุณสมบัติ

2.3 ด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา หมายถึง บริการบัตรประจำตัวนักศึกษา บริการ ย้ายคณะและแก้ไขข้อมูล บันทึกข้อมูลการเปลี่ยนชื่อ-ชื่อสกุล ยศ คำนำนำนาม บริการดัชนี ตรวจสอบสถานภาพ และบริการทะเบียน เป็นต้น

2.4 ด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน หมายถึง บริการลงทะเบียนส่วนกลาง ลงทะเบียนเรียนทางไปรษณีย์ การจัดตารางสอน ตารางเรียน และตารางสอบ

2.5 ด้านบริการวิชาการและสนเทศ หมายถึง บริการแนะแนวนักศึกษาที่มาขอรับ บริการด้วยตนเอง ทางจดหมาย หรือโทรศัพท์ ตอบปัญหาในหนังสือพิมพ์ข่าวรวมคำแหง แนะแนว การศึกษาทางวิทยุ ถ่ายสำเนาเอกสารจากไมโครฟิล์ม

3. นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีอยู่ในสถาบันอุดมศึกษา ในวิจัย นี้ หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกคณะ ทุกชั้นปี ภาคเรียน ที่ 2 ปีการศึกษา 2537

สมมติฐานของการวิจัย

1. นักศึกษาเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและ ทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้านแตกต่างกัน

2. นักศึกษาต่างคณะกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและ

ทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้านแตกต่างกัน

3. นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้านแตกต่างกัน

4. นักศึกษาที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำเสนอเนื้อหาสาระตามลำดับดังนี้คือ ขอบเขตของงานบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล หลักการให้บริการนักศึกษาของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล การดำเนินงานของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล การบริการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตของงานบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประวัติและวัตถุประสงค์

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เริ่มจัดตั้งขึ้นพร้อม ๆ กับการจัดตั้งมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ เพื่อให้เป็นศูนย์กลางของระบบทะเบียนของมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่บริการทางด้านวิชาการ งานประมวลผลการศึกษาและงานด้านทะเบียนนักศึกษา ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2514 ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2514 ณ ที่ทำการชั่วคราว คือชั้นล่างของอาคารสำนักงานอธิการบดี ต่อมาได้ย้ายที่ทำการมายังอาคารเรียนชั้นเดียวที่สร้างใหม่ เมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2514 เมื่อนักศึกษามีจำนวนมากขึ้น ปริมาณงานและวัสดุอุปกรณ์ก็เพิ่มตามมากขึ้น ในปีงบประมาณ 2519 สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล จึงได้งบประมาณให้สร้างอาคารใหม่ 1 หลัง เป็นอาคาร 7 ชั้น และได้ย้ายขึ้นไปทำการในปี พ.ศ.2522 (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ม.ป.ป. : 4)

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีฐานะเทียบเท่าคณะหรือสำนัก หรือสถาบันอื่น ๆ มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งคือ มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีนโยบายจัดการศึกษาลักษณะตลาดวิชา จึงต้องมีการบริการด้านวิชาการแก่นักศึกษานอกเหนือไปจากงานประจำในด้านการสอนของคณะต่าง ๆ และต้องทำหน้าที่จัดห้องเรียน วัสดุประเมินผล และงานด้านทะเบียนนักศึกษา สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลจึงได้จัดตั้งขึ้นเพื่อรับผิดชอบ

ขอบงานในด้านนี้ โดยมีหน้าที่หลักในระยะแรก คือ

1. ประสานงานกับคณะต่าง ๆ และสำนักงานอธิการบดี ทั้งงานด้านวิชาการและด้านธุรการของมหาวิทยาลัย
2. จัดพิมพ์ตำราและบทเรียน ซึ่งอาจารย์ได้เรียบเรียงขึ้นเพื่อประกอบการสอน และจัดจำหน่ายแก่นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป
3. จัดตารางสอนของมหาวิทยาลัย และจัดให้มีห้องเรียนครบตามกระบวนวิชาที่เปิดสอน
4. จัดทำและควบคุมทะเบียนประวัตินักศึกษา ตลอดจนจัดทำสถิติ และวิจัยเกี่ยวกับนักศึกษา
5. ดำเนินการทดสอบประเมินผล จัดทำบัตรคะแนน บันทึกผลการศึกษาลงในประวัติการศึกษาของนักศึกษา และการออกหนังสือรับรอง
6. จัดให้มีการแนะแนว และให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา โดยมีศูนย์แนะแนวเพื่อดำเนินงานด้านแนะแนวโดยเฉพาะ รวมถึงการให้คำปรึกษาหารือในด้านการศึกษาอาชีพ และปัญหาส่วนตัว
7. จัดอาจารย์ไปช่วยสอนตามที่คณะได้ขอความร่วมมือ หรืออาจจัดให้มีการสอนกระบวนวิชาใด ซึ่งมหาวิทยาลัยเห็นว่ามีความจำเป็นที่จะต้องจัดทำขึ้น แต่ยังมีได้มอบหมายให้เป็นหน้าที่ของคณะหนึ่งคณะใดโดยเฉพาะ หรือยังมิได้จัดตั้งเป็นภาควิชา หรือคณะใหม่ขึ้น (สุมน มงคะ และคณะ. 2515 : 5)

หลักการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

การดำเนินงานของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในฝ่ายต่าง ๆ เกี่ยวโยงและต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มตั้งแต่การรับสมัคร การลงทะเบียนเรียน การเก็บทะเบียนประวัติ การออกรหัสประจำตัวนักศึกษา การทำบัตรประจำตัวนักศึกษา การจัดตารางเรียน การจัดตารางสอน การจัดสอบ การรับรองผลการศึกษา และการออกหนังสือสำคัญ และบริการด้านการเรียนการสอนของอาจารย์ จนกระทั่งบันทึกเป็นรายงานผลการศึกษา (Transcript)

ของนักศึกษา ตั้งแต่เริ่มต้นศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ซึ่ง พันธ์ น้อยแสงศรี กล่าวว่า สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางวิชาการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ (พันธ์ น้อยแสงศรี. 2527 : 1)

บริการด้านวิชาการ

1. การรับสมัครนักศึกษา (Admissions)
2. การลงทะเบียน (Registration)
3. การจัดทำทะเบียนประวัติ (Records)
4. การเก็บรวบรวมสถิติ (Statistics)
5. การแนะแนว (Guidance)
6. การออกหนังสือสำคัญและใบรับรอง (Certificate and Diploma)
7. การจัดตารางสอน (Class Scheduling)
8. ศบภ.มร. (Study Center)
9. การบริการงานวิจัยด้านเครื่องกล (Computer Center)

บริการด้านทดสอบประเมินผล

1. บริการด้านทดสอบ
2. บริการด้านประเมินผล
 - 2.1 การบริการด้านเครื่องตรวจ
 - 2.2 การบริการด้านกำลังคน
 - 2.3 การบริการอ่านผลคะแนน
 - 2.4 การจัดตารางสอบ (เวลา - สถานที่)
 - 2.5 การจัดกรรมการคุมสอบ

นอกจากนี้ พันธ์ น้อยแสงศรี (2527 : 1) ยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้บริการไว้
 อีกว่า ผู้บริการต้องมีคุณสมบัติ 3 ประการ คือ

1. รวดเร็ว

2. ลู่วง

3. ทนทาน

และให้ถือว่า ผู้บริการ คือผู้ประสานงาน ผู้ประสานงานที่มีบทบาทและหน้าที่ 7 ประการ ตามหลัก SDSESBATS ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายให้แน่นอน Setting Goods (S)
2. กำหนดภารกิจหลัก Defining Task (D)
3. สนับสนุนซึ่งกันและกัน Encouraging (E)
4. ส่งเสริมซึ่งกันและกัน Supporting (S)
5. รักษาความยุติธรรม Balancing Give and Take (BA)
6. มีความอดทน Tolering (T)
7. มีความเสียสละ Sacrificing (S)

สำหรับ มิลเลท (Millett. 1954 : 397-399) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการขึ้นอยู่กับ
กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

ส่วน เอทไซโอนี (Etzioni. 1964 : 37) เสนอแนวคิดในการพิจารณาประสิทธิผลของ
องค์การว่า โดยทั่วไปแล้วความพอใจของผู้รับบริการถือได้ว่าเป็นเครื่องชี้ (Indicator) อย่าง
หนึ่งในการแสดงความมีประสิทธิภาพขององค์การ

การดำเนินงานของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ดำเนินงานโดยแบ่งส่วนราชการภายใน

ในออกเป็น 7 ฝ่าย 2 ศูนย์ และ 1 สำนักงาน ได้แก่ ฝ่ายรับสมัคร ฝ่ายทะเบียนประวัตินักศึกษา ฝ่ายจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน ฝ่ายจัดตารางสอบและกรรมการคุมสอบ ฝ่ายหนังสือสำคัญ ฝ่ายประมวลผลการศึกษา ศูนย์บริการวิชาการและสนเทศ ฝ่ายบัณฑิตศึกษา ศูนย์กรรมวิธีข้อมูล และ สำนักงานเลขานุการสำนักฯ โดยแต่ละฝ่ายมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2535 : 157-160)

1. ฝ่ายรับสมัคร รับผิดชอบงานด้าน วางแผนกำหนดขั้นตอนและดำเนินงานเกี่ยวกับการสมัครเข้าเป็นนักศึกษาทั้งทางไปรษณีย์และที่มหาวิทยาลัย เตรียมเอกสารที่ต้องใช้ในการสมัคร และการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา ขยายใบสมัคร ให้คำแนะนำและตอบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องการสมัคร ตรวจสอบเอกสารและหนังสือสำคัญแสดงคุณสมบัติที่ใช้ในการสมัครเข้าเป็นนักศึกษา รวบรวม และจัดส่งหนังสือสำคัญแสดงคุณสมบัติของนักศึกษาเพื่อตรวจสอบ และแจ้งผลการตรวจสอบหนังสือแสดงคุณสมบัติให้ ฝ่าย/คณะที่เกี่ยวข้องทราบ ในกรณีที่นักศึกษาแจ้งจบ ประจำปีภาค 1, 2 และภาคฤดูร้อนในแต่ละปี ตรวจสอบหนังสือสำคัญแสดงคุณวิญญูนักศึกษาในกรณีที่ขอใบรับรองผลการศึกษา เพื่อสมัครสอบศึกษาต่อ และขอทุนประสานงาน และรับผิดชอบงานของศูนย์บริการวิชาการส่วนภูมิภาค มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. ฝ่ายทะเบียนประวัตินักศึกษา รับผิดชอบงานด้าน ดำเนินการเกี่ยวกับการย้ายคณะ และเปลี่ยนสาขาวิชา ดำเนินการเกี่ยวกับการทำบัตรประจำตัวนักศึกษา เก็บรักษาเอกสารทะเบียนประวัตินักศึกษา และให้บริการเกี่ยวกับประวัตินักศึกษาแก่ส่วนราชการ ดำเนินการเกี่ยวกับสถานภาพนักศึกษาและการลาออก ดำเนินการเกี่ยวกับนักศึกษาถูกลงโทษ ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงเอกสารตามคำร้องของนักศึกษา ได้แก่การลาออกจากการเป็นนักศึกษา เปลี่ยนชื่อ-สกุล ยศ การย้ายที่อยู่อาศัย การเปลี่ยนคำนำหน้านาม ดำเนินการเกี่ยวกับดัชนีนักศึกษา ดำเนินการถอนสถานภาพการเป็นนักศึกษา กรณีขาดคุณสมบัติในการรับสมัครและกรณีปลอมแปลงวุฒิบัตร ให้บริการฝ่ายต่าง ๆ ภายในสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล และหน่วยงานอื่น ๆ ในเรื่องข้อมูลต่าง ๆ

3. ฝ่ายจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน รับผิดชอบงานด้าน เตรียมข้อมูลในการจัดตารางสอนพร้อมกับวันและเวลาสอบไล่ จัดทำประกาศกระบวนวิชาที่เปิดสอน คู่มือการลงทะเบียน และตารางสอบไล่ จัดเปิดสอนเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง และงดสอนกระบวนวิชาต่าง ๆ สักรวจและ

จัดหาห้องเรียน จัดเปลี่ยนแปลงห้องเรียนให้เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา ติดต่อประสานงานและเปลี่ยนแปลงห้องเรียน ตรวจสอบ จัดหาห้องให้หน่วยงานหรือสถาบันอื่นที่ขอใช้เป็นสถานที่สอบต่าง ๆ วิเคราะห์การใช้ห้องเรียน พิจารณาจัดหาห้องเรียนให้อาจารย์สอนทบทวน และให้นักศึกษาสอนทบทวน หรือจัดกิจกรรมต่าง ๆ วางแผนและดำเนินการลงทะเบียนเรียนทางไปรษณีย์และที่มหาวิทยาลัย ตรวจสอบรายละเอียดการลงทะเบียนเรียน รับขอกเลิกกระบวนวิชาเป็นกรณีพิเศษ และเปลี่ยนแปลงกระบวนวิชากรณีพิเศษ แก้ไขหลักฐานการลงทะเบียนเรียน จากข้อผิดพลาดและการเปลี่ยนแปลงกระบวนวิชา (Add-Drop) รับ-จ่าย ค่าร้องคืนเงิน ค่าระงับเพิ่ม บริการถ่ายเอกสารใบเสร็จลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา โต้ตอบหนังสือเกี่ยวกับการจัดตารางสอน การลงทะเบียนเรียน การวางแผนเตรียมห้องเรียน

4. ฝ่ายจัดตารางสอบและกรรมการคุมสอบ รับผิดชอบงานด้าน จัดตารางสอบเพื่อลงพิมพ์ในคู่มือการลงทะเบียนเรียนและตารางสอบไต่ทุกภาคเรียน เตรียมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดสอบของมหาวิทยาลัย กำหนดสัปดาห์สอบและสมุดคำตอบของกระบวนวิชาที่จัดสอบในแต่ละภาค จัดทำต้นฉบับคู่มือและตารางสอบไต่ จัดทำเอกสารเกี่ยวกับการสอบ สืบรวจและจัดหาห้องสอบและสถานที่สอบ ติดต่อประสานงานและจัดเปลี่ยนแปลงห้องสอบ จัดสถานที่สอบทั้งภายในและภายนอกให้เพียงพอ วิเคราะห์การใช้ห้องสอบ ติดต่อคณะและสำนักเพื่อขอผู้ควบคุมสอบ จัดกรรมการควบคุมการสอบ ตรวจสอบหลักฐานการเข้าสอบ รวบรวมและจัดทำสถิติผู้เข้าสอบ ขาดสอบของแต่ละกระบวนวิชา โต้ตอบหนังสือเกี่ยวกับการจัดสอบ เตรียมห้องสอบ สถานที่สอบและกรรมการควบคุมสอบ ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. ฝ่ายหนังสือสำคัญ รับผิดชอบงานด้าน เตรียมเอกสารและตรวจสอบผู้ที่แจ้งความจำนงขอจบ ส่งพิมพ์รายชื่อผู้แจ้งความจำนงขอจบ จัดส่งใบรับรองผลการเรียนผู้ขอจบให้คณะเพื่อตรวจสอบหลักสูตร โต้ตอบหนังสือเกี่ยวกับข้อข้องใจของนักศึกษาที่เกี่ยวกับการขอจบ ออกใบรับรองปริญญาที่สภามหาวิทยาลัยอนุมัติปริญญาทั้งภาษาไทย-อังกฤษ ดำเนินการเกี่ยวกับปริญญาบัตร ตรวจสอบใบเสร็จจำขึ้นทะเบียนปริญญา ทำดัชนีรายชื่อบัณฑิต ทำประกาศและตรวจสอบบัณฑิตที่จะรับพระราชทานปริญญาบัตร จัดเก็บสำเนาใบรับรองปริญญาและอนุปริญญา โต้ตอบหนังสือไปยัง

ส่วนราชการหรือสถาบันที่เกี่ยวข้อง และไปยังนักศึกษา ออกใบรับรองการเป็นนักศึกษา ทั้งภาษาไทย-อังกฤษ ใบรับรองเวลาเรียน ใบขอลดราคาตั๋วรถไฟรายเดือน ใบรับรองลักษณะวิชา ใบรับรองเวลาสอบ ใบรับรองอื่น ๆ ตามที่นักศึกษาจะขอ ยกเว้นใบรับรองความประพฤติ ตรวจสอบทำประกาศและแจ้งผลการได้รางวัลเรียนดีไปยังนักศึกษา ตรวจสอบหลักฐานแสดงคุณสมบัติของนักศึกษา ที่สำเร็จการศึกษานิเทศาหรืออนุเทศาตามส่วนราชการหรือสถาบันต่าง ๆ สอบถาม

6. ฝ่ายประมวลผลการศึกษารับผิดชอบงานด้าน เตรียมเอกสารและตรวจสอบเอกสารที่จะจัดทำใบบันทึกผลการศึกษา แก้ไขเอกสารเกี่ยวกับผลการสอบทุกชนิด ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง เก็บรักษาผลการสอบรายบุคคล และรายวิชาของทุกภาค แจ้งผลการสอบให้นักศึกษา ซึ่งส่งใบรณียบัตรขอทราบผลไว้ ออกใบรับรองผลการศึกษาระเภทต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษา ร่างหนังสือโต้ตอบปัญหาข้อข้องใจที่นักศึกษาสอบถามเรื่องผลการสอบ ตรวจสอบความถูกต้องและบันทึกผลการสอบที่สามารถโอนหน่วยกิตได้ สำหรับนักศึกษา 8 ปีสมัครใหม่ และนักศึกษาที่เรียนต่อปริญญาที่ 2 ซึ่งเฉพาะผู้ที่จบจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง และนักศึกษาเทียบโอนจากสถาบันอื่น ๆ ส่งวุฒิของนักศึกษาเทียบโอนให้ฝ่ายรับสมัครตรวจสอบก่อนออกใบรับรองผลการศึกษา การเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลในตัวแบบบันทึกผลการศึกษา ได้แก่ การเปลี่ยนชื่อ-สกุล ยศ คำนำหน้านาม และบันทึกผลการตรวจสอบคุณสมบัติ ให้บริการรับคำร้องและตอบข้อข้องใจกับนักศึกษาเกี่ยวกับผลการสอบ ติดต่อบริการงานกับ ฝ่าย/ศูนย์ และคณะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

7. ศูนย์บริการวิชาการและสนเทศ เป็นหน่วยงานจัดเก็บเอกสารสำคัญของนักศึกษาในรูปของไมโครฟิล์ม ให้บริการเกี่ยวกับกระบวนการเก็บข้อมูลในรูปของไมโครฟิล์มตามขอบเขตที่สามารถทำได้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอมาใช้บริการ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติของนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาที่จำแนกการดำเนินงานของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลนักศึกษาในโครงการต่าง ๆ จัดทำและรวบรวมแบบระเบียบบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง รับผิดชอบและดำเนินการด้านประชาสัมพันธ์ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ดำเนินการ

ด้านห้องสมุดของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวกับการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ให้การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานแก่บุคลากรของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ให้คำปรึกษาหารือและส่งเสริมด้านการวิจัยแก่บุคลากรของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ทำการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงานตามความต้องการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ดำเนินงานตามโครงการพัฒนาโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาแก่บุคคลทั่วไปในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล สืบหาความคิดเห็นของบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อจัดทำโครงการให้บริการทางวิชาการแก่ผู้ที่จะสำเร็จการศึกษา และผู้ที่สำเร็จการศึกษาไปแล้ว โดยร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จัดทำอันดับบริการทางวิชาการ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารและสาระประโยชน์แก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย และผู้สนใจทั่วไป ให้คำปรึกษา คำแนะนำแนะแนวทางการศึกษาแก่ผู้ที่จะสมัครเข้าเป็นนักศึกษา และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้งทางจดหมายและด้วยตนเอง ทำการอบรมระยะสั้น หรือการอบรมพิเศษ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ไม่ใช่เป็นการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาตรีที่กำหนดไว้ จัดวิทยากรเพื่อบรรยายให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลทางการศึกษาในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามที่หน่วยงานต่าง ๆ ขอมหาหรือบรรยายเผยแพร่ข้อมูลเป็นครั้งคราว จัดนิทรรศการเพื่อเผยแพร่การดำเนินงานของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยรามคำแหง ข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่นักศึกษาจะต้องปฏิบัติ

8. ฝ่ายบัณฑิตศึกษา รับผิดชอบงานด้าน งานบริการบัณฑิตศึกษา งานส่งเสริมวิชาการ งานข้อมูลและการวิจัย

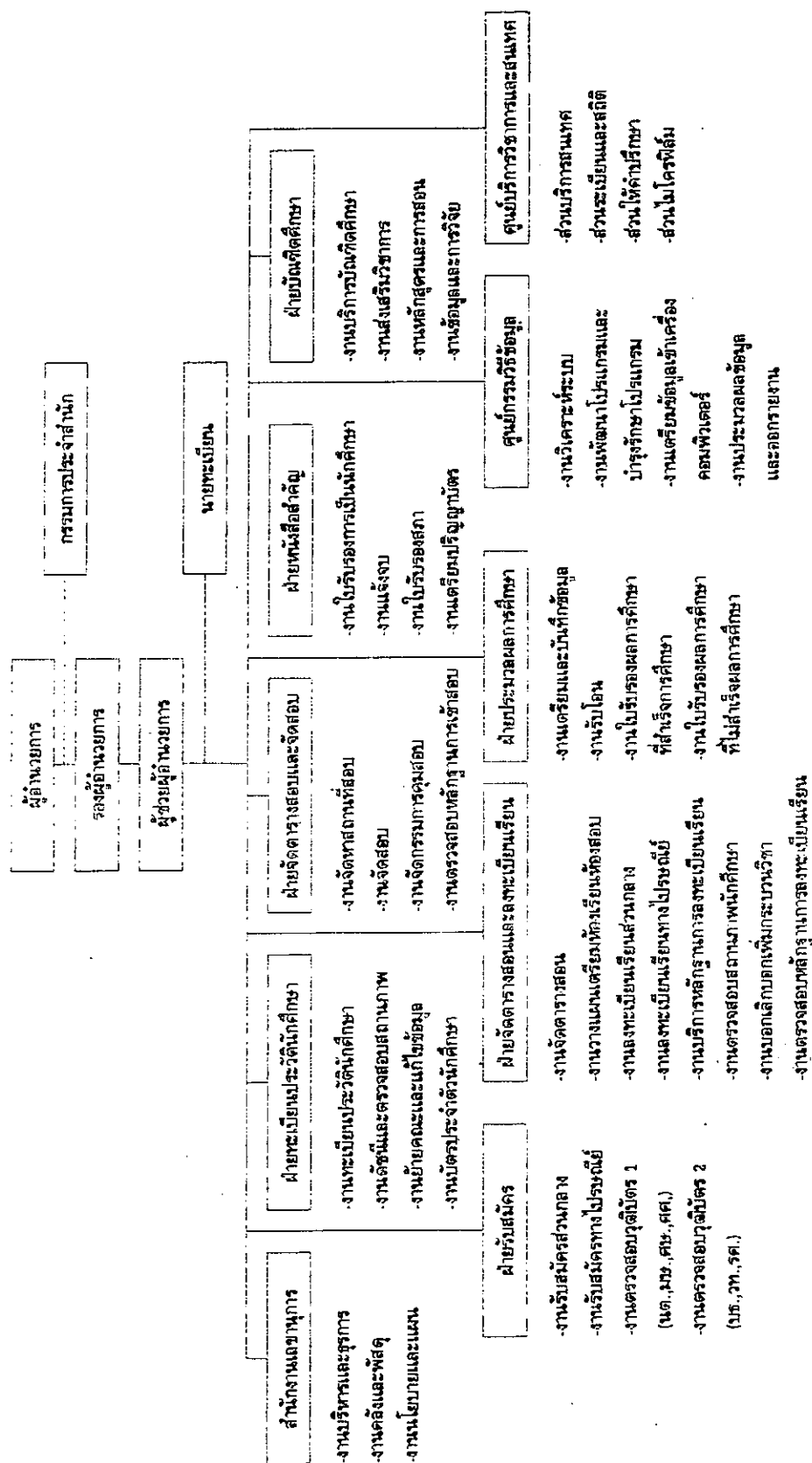
9. ศูนย์กรรมวิธีข้อมูล รับผิดชอบงานด้าน งานวิเคราะห์ระบบ งานพัฒนาโปรแกรม และบำรุงรักษาโปรแกรม งานเตรียมข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ งานประมวลผลข้อมูลและออกรายงาน

10. สำนักงานเลขานุการ รับผิดชอบงานด้าน งานบริหารและธุรการ งานคลังและ

พัสดุ งานนโยบายและแผน

การแบ่งส่วนราชการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัย
รามคำแหง มีขอบข่ายดังแสดงในภาพประกอบ 1 หน้า 21

และแผนภูมิการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานบริหารทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์



ควบคุมเหตุ สำนักงานเลขานุการ ก.ม. ได้อนุมัติให้
แบ่งส่วนราชการออกเป็นทางการแล้ว

ภาพประกอบ 1 แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานการคลังและหอการค้าและอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

การบริการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีสถานภาพเป็นหน่วยงานอิสระเช่นเดียวกับคณะ มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการแก่ นักศึกษา อาจารย์ และข้าราชการในมหาวิทยาลัย ตลอดจนบุคคลภายนอกที่มาขอใช้บริการ โดยแบ่งเป็นฝ่ายและภายในฝ่ายแบ่งเป็นงาน มีหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายประมวลผลการศึกษา มีหน้าที่ให้บริการนักศึกษาเกี่ยวกับใบรับรองผลการศึกษานักศึกษา เก็บรักษาผลการสอบรายบุคคล รายวิชา ของทุกภาคให้กับคณะ ซึ่งได้แบ่งหน้าที่รับผิดชอบเป็น

งานใบรับรองผลการศึกษาประเภทไม่สำเร็จการศึกษา ให้บริการใบรับรองผลการศึกษแก่นักศึกษาเพื่อตรวจสอบผลการเรียน

งานใบรับรองผลการศึกษาประเภทสำเร็จการศึกษา ให้บริการใบรับรองผลการศึกษาให้แก่นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา

ข้อปฏิบัติในการใช้บริการตรวจสอบผลการเรียนระดับปริญญาตรี นักศึกษาต้องดำเนินการ ดังนี้

1. ชำระค่าธรรมเนียม ราคาชุดละ 20 บาท ที่อาคารเวียงคำ
2. นำใบเสร็จรับเงิน (ม.ร.18) ไปที่ชั้น 1 อาคารสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผล เพื่อเลือกดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของนักศึกษา
 ดังนี้ บริการตรวจสอบผลเรียน (Check Grade) ใช้เวลา 1 นาที
 สำหรับนักศึกษารหัสประจำตัวตั้งแต่ปีการศึกษา 2529 จนถึงปัจจุบัน ให้ยื่นบัตรประจำตัวนักศึกษาซึ่งด้านหลังติดแถบรหัส พร้อมใบเสร็จรับเงิน
 นักศึกษารับเอกสารได้ทันที บริการตรวจสอบผลการเรียนของนักศึกษารหัสประจำตัวตั้งแต่ปีการศึกษา 2514 จนถึงปัจจุบัน นักศึกษาจะได้รับเอกสารเป็นใบรับรองผลการศึกษา การบริการสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาหรือบัณฑิต เอกสารที่ได้รับคือใบรับรองผลการศึกษาพร้อมเกรดเฉลี่ย

เพื่อให้เกิดความสะดวกในการติดต่อกลับไปยังนักศึกษากรณีที่มีปัญหาต้องแก้ไขข้อมูล หรือการขอหลักฐานเพิ่มเติมหรือใบแจ้งรับเรื่องของนักศึกษาซึ่งดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขอให้แนบใบประวัติบัตร 1 ฉบับ กรอกชื่อ-ที่อยู่ของตนเองยื่นพร้อมคำร้อง

เนื่องจากนักศึกษาจำนวนมากมีภารกิจไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเองได้ จึงอนุญาตให้นักศึกษามอบฉันทะให้ผู้อื่นดำเนินการแทนได้ เช่นเดียวกับการลงทะเบียนเรียนแทน คือฝากข้อมูล และหลักฐานที่ถูกต้องตามระเบียบมายื่นเรื่อง และรับเรื่องแทน

2. ฝ่ายหนังสือสำคัญ

หนังสือสำคัญเป็นหนังสือรับรองทุกชนิดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และให้บริการ ออกใบรับรองผลการศึกษา ซึ่งแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

1. งานใบรับรองสภา มีหน้าที่ให้บริการใบรับรองสภามหาวิทยาลัย
2. งานใบรับรองและตรวจสอบวุฒิ มีหน้าที่จัดพิมพ์ใบอนุปริญาบัตรและตรวจสอบ

เอกสารหลักฐานการศึกษา

3. งานแจ้งจบ มีหน้าที่ส่งผลการศึกษานักศึกษาที่ขอจบ ให้คณะเพื่อตรวจสอบหลักสูตร

4. งานปริญาบัตร มีหน้าที่จัดพิมพ์ใบปริญาบัตรแก่ผู้สำเร็จการศึกษา

การบริการด้านหนังสือสำคัญ ให้บริการนักศึกษาในการออกใบรับรองต่าง ๆ ได้แก่ ใบรับรองการเป็นนักศึกษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใบรับรองบ้านานูหรือบ้านานูตกทอด ใบรับรองเวลาสอบ ใบรับรองลักษณะวิชา ใบรับรองเวลาเรียน ใบขอลดราคาตั๋วรถไฟรายเดือน ใบรับรองอนุปริญา ใบรับรองสภามหาวิทยาลัยทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ การแปลปริญาบัตรเป็นภาษาอังกฤษ และใบรับรองอื่น ๆ ที่นักศึกษาต้องการ ยกเว้นใบรับรองความประพฤติ

ใบรับรองสภามหาวิทยาลัยภาษาไทย นักศึกษาที่มาขอรับบริการจะต้องมารับด้วยตนเอง ห้ามรับแทน ยกเว้นใบรับรองสภามหาวิทยาลัยฉบับภาษาอังกฤษให้ผู้อื่นรับแทนได้ ในกรณีที่ใบรับรองสภามหาวิทยาลัยสูญหาย ต้องแจ้งความว่าหาย แล้วดำเนินการขอคืนสำเนาได้ทั้งงานไมโครฟิล์ม

3. ฝ่ายทะเบียนประวัตินักศึกษา

1. งานบัตรประจำตัวนักศึกษา เป็นบริการสำหรับนักศึกษาทุกคนตั้งแต่เมื่อสมัครเข้าเป็นนักศึกษา เพื่อใช้เป็นหลักฐานเมื่อมาติดต่อใช้บริการในมหาวิทยาลัย และการเข้าห้องสอบ รวมทั้งเป็นหลักฐานสำคัญในการแสดงสถานภาพการเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงต่อสังคมภายนอก ดังนั้นเมื่อบัตรนักศึกษาเกิดการสูญหาย นักศึกษาจะต้องแจ้งความที่สถานีตำรวจแล้วจึงมาขอรับบริการทำบัตรใหม่ได้

การให้บริการทำบัตรประจำตัวนักศึกษา มีหลายกรณี คือ เป็นนักศึกษาใหม่ บัตรสูญหาย บัตรชำรุด บัตรหมดอายุ เมื่อเปลี่ยนชื่อ-สกุล ยศ หรือค่านำหน้านาม

2. งานย้ายคณะและเปลี่ยนสาขาวิชา เป็นบริการที่นักศึกษาทุกคนของมหาวิทยาลัยรามคำแหงสามารถย้ายคณะหรือเปลี่ยนสาขาวิชาได้ตามความต้องการของนักศึกษาแต่ละบุคคล เมื่อนักศึกษาเคยลงทะเบียนเรียนมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ภาคการศึกษาปกติ ซึ่งมีได้จำกัดจำนวนครั้งในการย้ายคณะหรือเปลี่ยนสาขาวิชา โดยมหาวิทยาลัยจะประกาศกำหนดวัน เวลา ให้นักศึกษาดำเนินการย้ายคณะและเปลี่ยนสาขาวิชา และจะต้องยื่นคำร้องขอย้ายคณะและเปลี่ยนสาขาวิชาก่อนวันแรกของการลงทะเบียนเรียน ภาคการศึกษาปกติที่ประสงค์จะย้ายเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์

3. งานทะเบียนนักศึกษา เป็นบริการแจ้งย้ายที่อยู่ เปลี่ยนชื่อ-สกุล เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถติดต่อกับนักศึกษาได้ในกรณีที่มีเหตุเร่งด่วนหรือมีเหตุจำเป็น นักศึกษาจะต้องแจ้งที่อยู่ซึ่งเป็นปัจจุบันเสนอต่อมหาวิทยาลัย ดังนั้น เมื่อย้ายที่อยู่หรือเปลี่ยนชื่อ-สกุล ยศ หรือค่านำหน้านาม เช่น เมื่อสมรสแล้วหรือได้รับยศเพิ่มขึ้น ฯลฯ เพื่อให้หลักฐานที่จะปรากฏในใบรับรองผลการศึกษาดตรงกับความ เป็นจริงให้มากที่สุด นักศึกษาก็สามารถไปใช้บริการนี้ได้ โดยเฉพาะนักศึกษาที่คาดว่าจะจบการศึกษาต้องแจ้งก่อนจบหนึ่งภาคการศึกษา และบริการถ่ายสำเนาใบทะเบียนประวัตินักศึกษา กรณีนักศึกษาสมัครนักศึกษาเข้าสอบไล่ เพื่อใช้แทนบัตรประจำตัวนักศึกษา

4. งานดัชนีนักศึกษา เป็นบริการแก่นักศึกษาที่ประสงค์จะขอแก้ไขชื่อ-สกุล ภาษา อังกฤษ วัน เดือน ปีเกิด แก้วไขรหัสที่ผิด ค่านำหน้านามในหนังสือสำคัญ บริการค้นรหัสประจำตัวนักศึกษาแก่นักศึกษาในกรณีที่นักศึกษาจำรหัสประจำตัวนักศึกษาไม่ได้เพื่อขอทำบัตรใหม่ และบริการ

แก่ส่วนราชการภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย บริการคันรหัสเดิม เพื่อตรวจสอบสถานภาพการเป็นนักศึกษาเพื่อขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษา

5. งานตรวจสอบสถานภาพนักศึกษา เป็นบริการตอบจดหมายนักศึกษาที่เกี่ยวกับการตรวจสอบสถานภาพนักศึกษาแก่นักศึกษา

4. งานจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน เป็นงานที่บริการนักศึกษาด้านการลงทะเบียนเรียน โดยดำเนินการลงทะเบียนเรียนที่มหาวิทยาลัย และดำเนินการลงทะเบียนเรียนทางไปรษณีย์ การลงทะเบียนเรียนในภาคปกติลงทะเบียนเรียนได้ไม่เกิน 24 หน่วยกิต ส่วนในภาคฤดูร้อน ให้ลงทะเบียนเรียนได้ไม่เกิน 12 หน่วยกิต

บริการลงทะเบียนเรียน เป็นบริการที่นักศึกษาทุกคนต้องมาใช้บริการในทุกภาคการศึกษาที่ต้องการจะศึกษา ซึ่งนักศึกษาจะลงทะเบียนเรียนได้ทั้งด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัย และลงทะเบียนเรียนทางไปรษณีย์ โดยก่อนลงทะเบียนเรียนนักศึกษาจะต้องศึกษาระเบียบการลงทะเบียนเรียนและคู่มือการลงทะเบียนเรียนเพื่อจัดวัน เวลาเรียนและวันสอบของกระบวนวิชาที่จะลงทะเบียนเรียน และป้องกันการลงทะเบียนเรียนเกินจำนวนหน่วยกิตที่กำหนด

ตามระเบียบว่าด้วยการลงทะเบียนเรียน พ.ศ. 2526 กำหนดไว้ว่านักศึกษาผู้ใดมิได้ลงทะเบียนเรียนติดต่อกันเกิน 2 ภาคการศึกษาปกติ จะหมดสถานภาพการเป็นนักศึกษาทันที ดังนั้นในกรณีที่นักศึกษามิได้ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาก่อน ๆ หรือไม่ต้องการจะลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาใดก็สามารถจะรักษาสถานภาพการเป็นนักศึกษาไว้ได้ โดยชำระเงินค่ารักษาสถานภาพนักศึกษา จำนวนภาคละ 150.- บาท ทั้งนี้จะต้องไม่เกิน 2 ภาคการศึกษาปกติ

บริการบอกเลิก-บอกเพิ่มกระบวนวิชา เป็นบริการสำหรับนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนกระบวนวิชาซ้ำกันในภาคเดียวกันหรือภาคก่อน เนื่องจากไม่รู้ผลการสอบภาคก่อน หรือกระบวนวิชาที่ลงทะเบียนเรียนแล้ว มหาวิทยาลัยมีประกาศงดสอน หรือลงทะเบียนเรียนกระบวนวิชาที่ไม่มีในคู่มือการลงทะเบียนเรียน สามารถจะมาใช้บริการบอกเลิกกระบวนวิชาเพื่อขอเงินคืน หรือบอกเลิกพร้อมทั้งบอกเพิ่มกระบวนวิชาเป็นการสับเปลี่ยนกระบวนวิชาได้

บริการถ่ายสำเนาเอกสารใบเสร็จรับเงิน ใบเสร็จรับเงินเป็นเอกสารสำคัญของ

นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่จะต้องไปติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ จากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เช่น การลงทะเบียนเรียนการเข้าห้องสอบ การขอใบรับรองผลการเรียน ซึ่งสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลเก็บไว้เพื่อให้บริการและใช้ตรวจสอบ

5. บริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ เป็นบริการให้คำปรึกษา คำแนะนำ แนะนำแนวทางการศึกษาแก่ผู้ที่สมัครเข้าเป็นนักศึกษา และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้งทางจดหมายและด้วยตนเอง

งานบริการสนเทศ มีหน้าที่ทำการอบรมระยะสั้นหรือการอบรมพิเศษ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงและผู้สนใจ ไม่ใช่เป็นการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาตรี

งานบริการวิชาการ มีหน้าที่จัดทำรวบรวมข้อมูลนักศึกษาใหม่ จัดทำและรวบรวมระเบียบบัณฑิต ที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง และดำเนินการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษาใหม่

งานไมโครฟิล์ม มีหน้าที่จัดเก็บข้อมูลเอกสารสำคัญของนักศึกษาในรูปของไมโครฟิล์ม และให้บริการแก่นักศึกษาและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กล่าวโดยสรุป จากการบริการต่าง ๆ ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยได้จัดงานบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในวิสัยนี้ตามบริการด้านหลัก ๆ ออกเป็น 5 ด้าน คือ บริการด้านประมวลผลการเรียน บริการด้านหนังสือสำคัญ บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน บริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ

บริการด้านประมวลผลการเรียน

ประมวลผลการเรียนเป็นการให้บริการนักศึกษาเกี่ยวกับใบรับรองผลการเรียนของนักศึกษา เก็บรักษาผลการสอบรายบุคคล รายวิชาของทุกภาคไว้กับคณะ ซึ่งแบ่งหน้าที่รับผิดชอบเป็น

1. งานใบรับรองผลการเรียนไม่สำเร็จการศึกษา ให้บริการใบรับรองผลการเรียนให้แก่นักศึกษาเพื่อตรวจสอบผลการเรียน

2. งานใบรับรองผลการศึกษสำเร็จการศึกษา ให้บริการแก่นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตรวจสอบความถูกต้องและบันทึกผลการสอบที่สามารถโอนหน่วยกิตได้ ชนิตา วัชรวิญญูเกียรติ และ อำภา เหล่าเอกภักดิ์ (2530 : 165) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการของมหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยสรุปได้ว่า บริการออกใบรับรอง ใบแจ้งผลการเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญมากที่สุด สายพิมพ์ ธรรมบำรุง (2527 : 119) ได้ศึกษาการจัดบริการนักศึกษาของวิทยาลัยครูในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา เห็นว่าบริการทะเบียนวัดผลโดยส่วนรวมมีความสำคัญอยู่ระดับมาก ใบแจ้งผลการเรียน การออกใบรับรอง มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้บริหารเห็นความสำคัญในระดับมากที่สุด

โกสินี ดีแสน และเบญจกุล สัยงกุล (2534 : 52) ได้วิจัยเรื่องความคิดเห็นของอาจารย์ต่อการให้บริการด้านการประมวลผลการศึกษาของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 600 คน เป็นอาจารย์ประจำในมหาวิทยาลัยรามคำแหงทั้ง 7 คณะ พบว่า อาจารย์มีความพอใจในการให้บริการของงานด้านการประมวลผลการศึกษาอยู่ในระดับมาก เพราะลักษณะงานของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล เป็นงานบริการที่ต่อเนื่องและมีอุปกรณ์ในด้านบริการที่ทันสมัย คือมีเครื่องตรวจกระดาษคำตอบที่ทันสมัย มีความสามารถอ่านได้ถึง 900 แผ่นต่อนาที จึงสะดวกในการตรวจสอบแบบปรนัย และมีคอมพิวเตอร์ช่วยในการประมวลผลการศึกษาทำให้อาจารย์ได้รับความสะดวก รวดเร็ว อาจารย์จึงมีความพอใจในระดับสูง อาจารย์ต่างคณะกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลต่างกัน

บริการด้านประมวลผลการศึกษา เป็นบริการที่จัดขึ้นไว้บริการนักศึกษา เมื่อตรวจสอบผลการเรียนก่อนสำเร็จการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่นักศึกษาพึงกระทำก่อนที่จะคาดว่าจะสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร เป็นการวางแผนการเรียนเพื่อจัดข้อผิดพลาดในการลงทะเบียนภาคต่อไป เพราะจะช่วยให้แน่ใจได้ว่าหน่วยกิตสะสมที่นักศึกษาจดบันทึกไว้ถูกต้องตรงกับหลักฐานที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลประมวลไว้ การบริการของงานด้านประมวลผลการศึกษาเป็นการบริการ

นักศึกษาในขณะที่เรียนไม่สำเร็จการศึกษา นักศึกษาใช้บริการตรวจสอบผลการเรียนได้ตลอดจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา การให้บริการจึงต้องคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ อันจะสร้างความเชื่อถือและมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

บริการด้านหนังสือสำคัญ

เป็นบริการที่จัดให้กับนักศึกษาในด้านใบรับรองผลการศึกษา และหนังสือรับรองทุกชนิดที่นักศึกษาต้องการ ยกเว้นใบรับรองความประพฤติ บริการออกใบรับรองอนุปริญา และปริญญาที่สภามหาวิทยาลัย และครบหลักสูตรทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ การอนุมัติให้ปริญญาสาขามหาวิทยาลัยจะพิจารณาอนุมัติให้ปริญญาการศึกษาละ 3 ครั้ง คือ เมื่อสิ้นภาคเรียนที่หนึ่ง ภาคเรียนที่สอง และภาคฤดูร้อน และให้ชำระค่าธรรมเนียมขึ้นทะเบียนปริญญาก่อนวันพิธีประสาทปริญญา 1 เดือน มิฉะนั้นจะไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าพิธีประสาทปริญญา (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2536 : 319)

งานบริการด้านหนังสือสำคัญ เป็นงานที่นักศึกษาใช้บริการมาก สำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผลจึงควรอำนวยความสะดวกรวดเร็วแก่นักศึกษาโดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่และจำนวนอุปกรณ์เพียงพอต่อการที่นักศึกษามาใช้บริการ เพื่อเป็นการเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการ

มณฑนา เจริญพงษ์ (2534 : 38-39) ได้วิจัยเรื่องความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการหนังสือสำคัญของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 721 คน เป็นนักศึกษาที่มาใช้บริการที่ฝ่ายหนังสือสำคัญ 700 คน เจ้าหน้าที่ของฝ่ายหนังสือสำคัญ 21 คน พบว่า คณะที่มาติดต่อใช้บริการมาก คือคณะบริหารธุรกิจ นิติศาสตร์ และรัฐศาสตร์ เป็นนักศึกษาเพศหญิงมากกว่านักศึกษาเพศชาย เอกสารที่มาขอใช้บริการเกี่ยวกับใบรับรองผลการเรียนภาษาไทย ใบรับรองการศึกษา ใบรับรองสาขามหาวิทยาลัย และปริญญาบัตร ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบในการขอใช้บริการอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง นักศึกษาคาดหวังต่อการให้บริการดีขึ้น ด้านความสะดวกรวดเร็ว การได้รับเอกสารตรงตามที่นัดหมาย การได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ระเบียบการปฏิบัติ การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ และความสะดวกในการชำระเงิน ด้านการยื่นคำร้องขอเอกสารนักศึกษาต้องการรับเอกสารภายใน

3 วันทำการ และหากมีปัญหาดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับทางไปรษณียบัตร และทางโทรศัพท์ นักศึกษาต่างคณะกันมีความคิดเห็นต่างกันในเรื่องการได้รับเอกสารตามเวลาที่นัดหมาย ความถูกต้องของเอกสารและการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านจำนวนหน่วยกิตที่สอบได้ พบว่า มีความแตกต่างกัน ผู้ที่มีจำนวนหน่วยกิตที่สอบได้มากกว่า 120 หน่วยกิต มีความพอใจในการบริการต่างจากกลุ่มอื่นในด้านการได้รับเอกสารตามนัดหมาย ขั้นตอนการดำเนินการ การได้รับการบริการและคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่

บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา

เป็นบริการในการจัดเก็บทะเบียนประวัตินักศึกษา และให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลและประวัติ นักศึกษา เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาทุกคนที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยในลักษณะที่สั้น ชัดเจน เชื่อถือได้ และเป็นความลับ มีความถูกต้องทั้งประวัติในอดีต สภาพปัจจุบัน และความคาดหวังในอนาคต ตลอดจนทั้งให้รายละเอียดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการนักศึกษาโดยทั่วไป (ทองเรียน อมรชุกุล. 2525 : 50-51) สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ฝ่ายทะเบียนประวัตินักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้จัดเก็บทะเบียนประวัตินักศึกษาของนักศึกษาทุกคณะทุกชั้นปี และให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับประวัตินักศึกษาเพื่อดำเนินการในด้านบริการนักศึกษาเกี่ยวกับการย้ายคณะและเปลี่ยนสาขาวิชา การทำบัตรประจำตัวนักศึกษา การตรวจสอบสถานภาพนักศึกษา เยาวลักษณ์ คัดโนภาส (2524 : 90-100) ได้ศึกษาการบริการนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยภาคใต้ คือ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และวิทยาเขตปัตตานี และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาเห็นพ้องตรงกันว่า การจัดบริการให้นักศึกษามีความสำคัญมาก และนิสิตนักศึกษาทุกมหาวิทยาลัยในภาคใต้ใช้บริการทะเบียนประวัติส่วนบริการให้คำปรึกษาแนะแนวใช้มากในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

งานบริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา มีความสำคัญต่อนักศึกษา ตลอดระยะเวลาที่นักศึกษาได้ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย ทะเบียนประวัตินักศึกษาเป็นข้อมูลบ่งบอกถึงสถานภาพของนักศึกษา ซึ่งจะมีความถูกต้องชัดเจน เป็นความลับที่สุด เมื่อนักศึกษาให้ข้อมูลอย่างถูกต้องในทะเบียน

ประวัติก็จะ เป็นประโยชน์สำหรับนักศึกษาในขณะที่เรียนจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน

เป็นการจัดทำหนังสือประกาศกระบวนวิชาที่เปิดสอนพร้อมทั้งวันและเวลาสอบไล่ งานจัดตารางสอน จัดตารางสอน การลงทะเบียนเรียนและเตรียมห้องเรียน งานเตรียมห้องเรียน สํารวจและจัดหาห้องเรียน งานลงทะเบียนเรียนส่วนกลาง ดำเนินการลงทะเบียนเรียนที่มหาวิทยาลัย งานลงทะเบียนเรียนทางไปรษณีย์ ดำเนินการลงทะเบียนเรียนทางไปรษณีย์ งานบอกเล็บบอกเพิ่มกระบวนวิชา รับบอกเล็บบอกเพิ่มกระบวนวิชากรณีพิเศษ งานบริการใบเสร็จและคำร้อง ดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องขอเงินคืน สายพิณ ชรรณบำรุง (2527 : 119) ได้ศึกษาการจัดบริการนักศึกษาของวิทยาลัยครูในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถาม ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์และนักศึกษา เห็นว่าบริการทะเบียนวัดผลโดยส่วนรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และส่วนใหญ่เห็นว่าการเกี่ยวกับการประกาศเรื่องตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ ใบแจ้งผลการเรียน การออกใบรับรอง การให้บริการต่าง ๆ และข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาลัย เช่น การลงทะเบียนเรียน กฎเกณฑ์ต่าง ๆ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก อัลไฮเดอร์ (AlHaider. 1987 : 327-A) ได้ศึกษาทัศนะของอาจารย์ นักศึกษา และคณะกรรมการนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยไพศาล ประเทศซาอุดีอาระเบีย จำนวน 298 คน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษา และคณะกรรมการนักศึกษาให้ความสำคัญของการบริการเกี่ยวกับการรับเข้าศึกษา การลงทะเบียน การปฐมนิเทศ บริการอาหาร บริการสุขภาพ บริการที่พัก บริการให้คำปรึกษา และบริการแนะแนวในระดับสูง และพบว่าคุณภาพของการบริการที่มหาวิทยาลัยจัดให้ยังอยู่ในเกณฑ์ต่ำ และบริการส่วนใหญ่ยังไม่มีคํานึงแน่นอนในการจัดบริการ

บุบผา การ์วิเวท (2529 : 37-39) ได้วิจัยเรื่อง สาเหตุการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง : ศึกษาเฉพาะกรณีการบอกเล็บบอกเพิ่ม โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2,200 คน เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยที่มาใช้บริการขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลการลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2528 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ได้รับ

บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง เป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ คณะนิติศาสตร์ หน่วยกิตสะสมส่วนใหญ่ 105 หน่วยกิตขึ้นไป รองลงมามีหน่วยกิตสะสมตั้งแต่ 91-105 หน่วยกิต นักศึกษาส่วนใหญ่มาเรียนเป็นครั้งคราว รองลงมาลักษณะการมาเรียนสม่ำเสมอ สาเหตุการประกาศผลล่าช้าทำให้นักศึกษาลงทะเบียนผิดพลาดอยู่ในระดับมาก นักศึกษาลงทะเบียนกันไว้อยู่ในระดับมาก และการที่มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้ผู้ที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษาได้สำเร็จการศึกษาโดยลงทะเบียนกันไว้ พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า สาเหตุการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

บริการด้านวิชาการและสนเทศ

ให้บริการและแนะนักศึกษา ทั้งด้านตนเอง ทางไปรษณีย์ และโทรศัพท์ เก็บรวบรวม จัดทำและให้บริการสถิตินักศึกษา ระเบียนประวัตินักศึกษา ดำเนินการประชาสัมพันธ์และบริการห้องสมุดของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล รวมทั้งจัดเก็บและบริการเอกสารสำคัญของนักศึกษาในรูปแบบไมโครฟิล์ม

การให้บริการแนะแนวการศึกษา

บริการแนะแนวการศึกษาเป็นบริการที่สำคัญยิ่งที่จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือและแนะแนวทางแก่นักศึกษา ทั้งในด้านการวางแผนการเรียน การจัดโปรแกรมการเรียน การให้ข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ การใช้ชีวิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเปิด ทั้งด้านเศรษฐกิจ อารมณ์และสังคม การประชาสัมพันธ์ข่าวสารแรงงานและรับสมัครงาน ซึ่งการให้คำปรึกษาแนะแนวอาจกระทำเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม โดยนักศึกษาเป็นผู้แจ้งความจำนงค์และสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลประกาศเป็นครั้งคราว ผ่องพรรณ บัณฑานนท์ (2511 : 91-94) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการความช่วยเหลือของนักศึกษาวิทยาลัยครูมหาสารคาม ที่หลังจากได้รับการบริการแนะแนวของวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 605 คน พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการคำแนะนำมากที่สุดในเรื่องการเสริมสร้างบุคลิกภาพ การคบเพื่อน การดำเนินชีวิตในวิทยาลัย การศึกษาต่อ การออกไปประกอบอาชีพครู และกิริยามารยาท นักศึกษาหญิงต้องการคำปรึกษามากกว่านักศึกษาชาย นัก

ศึกษาชั้นปีที่ 1 ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน การเลือกวิชาเรียนมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 การที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลจัดให้มีการบริการแนะนำนักศึกษาจึงเป็นการช่วยให้ นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน โดยช่วยเหลือทั้งด้านส่วนตัวและการเรียน ช่วยให้นักศึกษาใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (ชูศรี ศรีจำนงค์. 2526 : 201)

ธีรนนท์ สุนพงษ์ศรี (2529 : 61-64) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ต่อการบริการแนะนำการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,797 คน ซึ่งเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่สมัครเข้าเรียนในปีการศึกษา 2526 ใน 7 คณะ คือ คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายน้อยกว่าเพศหญิง ผลการเรียนพบว่าได้เกรด 2.1 - 2.5 มากที่สุด รองลงมาคือเกรด 1.6 - 2 และน้อยที่สุด คือ 1 - 1.5 การไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ นักศึกษารวมทั้ง 7 คณะไม่เคยไปขอคำแนะนำจากอาจารย์มากที่สุด ร้อยละ 82.5 นักศึกษารวมทั้ง 7 คณะไม่ทราบว่ามีการบริการแนะนำที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ร้อยละ 50 และไม่เคยไปขอรับบริการแนะนำที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ร้อยละ 86 ระดับปัญหาของนักศึกษาต่อการบริการแนะนำ ปัญหาในระดับปานกลางคือ เจ้าหน้าที่ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลพูดไม่เป็นกันเอง ความต้องการของนักศึกษาต่อการบริการแนะนำในระดับมากคือ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำมีความสุภาพ มีความเป็นกันเอง ให้สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลเขียนผังที่ทำงานของแต่ละฝ่ายเพื่อสะดวกในการติดต่อ

การบริการด้านวิชาการและสนเทศของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลเป็นบริการแนะนำนักศึกษาในมหาวิทยาลัยและบริการแนะนำแก่นักเรียนมัธยมปลาย ซึ่งจะศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจในการศึกษาและการใช้ชีวิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัย

หทัยา ชาตวัฒนศิริ (2530 : 119-123) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดย

ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกคณะ จำนวนทั้งหมด 2,268 คน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักบริการทางวิชาการและ ทดสอบประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมของสถานที่ และการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง สภาพการให้บริการพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใจว่า สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมีหน้าที่ให้บริการทุกอย่างตามที่นักศึกษาต้องการและ ทราบประเภทการให้บริการเพียงบางประการเท่านั้น ปัญหาในการให้บริการเกิดจากเจ้าหน้าที่ชั้น ผู้น้อย ระบบการทำงานของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล และตัวนักศึกษาเอง ด้านการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ร้อยละ 52 พอใจในระดับ มาก ร้อยละ 57.8 ไม่รู้สึกลำบากใจในการมาใช้บริการ ร้อยละ 36.7 พอใจในระดับน้อย และ ร้อยละ 42.2 รู้สึกลำบากใจในการมาใช้บริการที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

การบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลต่อนักศึกษาทั้งในบริการ ด้านประมวลผลการศึกษา บริการด้านหนังสือสำคัญ บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา บริการด้าน จัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน และบริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ อาจกล่าวโดยสรุป ได้ว่าเป็นบริการที่จัดให้นักศึกษาเมื่อนักศึกษาได้สมัครเข้าเรียนในมหาวิทยาลัยแล้ว เป็นบริการที่ ต่อเนื่อง ตลอดระยะเวลาที่นักศึกษามีสถานภาพเป็นนักศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย จนกระทั่งนักศึกษา เรียนครบหลักสูตรและได้รับปริญญา การจัดบริการให้นักศึกษาในงานด้านต่าง ๆ ดังกล่าวจะสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพได้นั้น ทางสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลต้องอาศัยข้อมูล ย้อนกลับจากนักศึกษาผู้ให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการนักศึกษาในด้านต่าง ๆ ให้ ถูกต้อง ครบถ้วน มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหน้าที่และวัตถุประสงค์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Study) และได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มาใช้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ปีการศึกษา 2537 จำนวน 200,493 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกชั้นปีที่ลงทะเบียนเรียนในภาค 2 ปีการศึกษา 2537 ได้มาโดยการใช้วิธีแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของยามาเน่ (Yamane. 1967 : 581) ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 625 คน ดังแสดงไว้ในตาราง 1

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามคณะ

คณะ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
นิติศาสตร์	33,401	104
บริหารธุรกิจ	73,972	229
มนุษยศาสตร์	19,931	62
ศึกษาศาสตร์	8,559	26
วิทยาศาสตร์	14,564	47
รัฐศาสตร์	41,444	127
เศรษฐศาสตร์	8,622	30
รวม	200,493	625

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของไลเคิร์ต (Likert's scales) จำนวน 47 ข้อ ซึ่งมีสาระครอบคลุมงานบริการนักศึกษา 5 ด้าน ได้แก่ บริการด้านประมวลผลการศึกษา บริการด้านฝ่ายหนังสือสำคัญ บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน บริการด้านวิชาการและสนเทศ โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา วารสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการนักศึกษา และศึกษาการบริการนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง จากคู่มือการศึกษา ประกอบกับ

การสอบถามวิธีปฏิบัติงานจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนักศึกษาตามงานที่ให้บริการและหน้าที่ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการนักศึกษา

✓ 2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามของ ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2528 : 136-159) พวงรัตน์ ทวีรัตน์ และชูศรี วงศ์รัตนะ (2528 : 155-159) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามโดยใช้ข้อมูลจากข้อ 1 เป็นแนวทางและดัดแปลงรูปแบบการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม จากแบบสอบถามของ เยาวลักษณ์ คัคโนภาส (2524 : 194-202) สายพิน ธรรมบำรุง (2527 : 153) มณฑนา เจริญพงษ์ (2534 : 145-53) ชีรนนท์ สุนพงษ์ศรี (2529 : 80-87)

4. สร้างข้อคำถามจากข้อมูลในข้อ 1, 2 และ 3 ได้ข้อคำถามทั้งหมด 47 ข้อ ได้แก่ บริการด้านประมวลผลการศึกษา 5 ข้อ บริการด้านหนังสือสำคัญ 13 ข้อ บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา 11 ข้อ บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน 8 ข้อ และบริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ 10 ข้อ แล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตลอดจนวิเคราะห์ความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหาความเข้าใจและการใช้ภาษา

5. นำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 คน (ภาคผนวก ก.) เพื่อตรวจแก้ส่วนของข้อคำถามในแบบสอบถามให้ชัดเจนและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

6. นำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำเสนอคณะกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโทให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งหนึ่ง ได้ข้อคำถาม 47 ข้อ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับนักศึกษา จำนวน 70 คน ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มาใช้บริการที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination power) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อโดยใช้ร้อยละ 25 ของกลุ่มสูง และร้อยละ 25 ของกลุ่มต่ำ แล้วใช้ t-test วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (ภาคผนวก ง.)

7. เลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์สูง ได้ข้อคำถาม จำนวน 47 ข้อ นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

8. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าความสอดคล้องภายในแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.9469 (ภาคผนวก ง.)

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ บริการด้านประมวลผลการศึกษา บริการด้านหนังสือสำคัญ บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน บริการด้านวิชาการและสนเทศ ตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละด้านเป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริการนักศึกษา

การให้คะแนนแต่ละข้อของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนน้ำหนักของตัวเลือกตั้งแต่ 1 ถึง 5 ตามความหมาย ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในระดับมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในระดับมาก
- คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในระดับปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในระดับน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำตอบแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่

4.50 - 5.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการนักศึกษา
ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล
ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่

3.50 - 4.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการนักศึกษา
ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล
ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่

2.50 - 3.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการนักศึกษา
ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล
ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่

1.50 - 2.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการนักศึกษา
ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล
ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่

1.00 - 1.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการนักศึกษา
ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล
ในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการโดย

1. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประธานมิตร แล้วนำไปขออนุญาตจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากนักศึกษา

2. ผู้วิจัยนำหนังสือแนะนำตัวและแบบสอบถามไปติดต่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยขออนุญาตหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริการนักศึกษา โดยเจ้าหน้าที่ที่บริการนักศึกษาของแต่ละฝ่ายช่วยแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลรวมทั้งเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 625 ฉบับ ได้รับคืนและสมบูรณ์ใช้ในการวิจัย 505 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80.80

การจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยจัดกระทำข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด เลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไว้ แบบสอบถามที่แจกไป 625 ฉบับ ได้รับคืนและมีความสมบูรณ์ทั้งหมด 505 ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนแบบสอบถามที่แจกไปและได้รับคืนสมบูรณ์^(๑) จำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวนแบบสอบถาม	
	แจกไป	ได้รับคืนสมบูรณ์
นิติศาสตร์	104	47
บริหารธุรกิจ	229	224
มนุษยศาสตร์	62	33
ศึกษาศาสตร์	26	21
วิทยาศาสตร์	47	47
รัฐศาสตร์	127	103
เศรษฐศาสตร์	30	30
รวม	625	505

2. นำแบบสอบถามมาจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา และตรวจให้คะแนนตามน้ำหนักของตัวเลือกที่กำหนดไว้ คือ 5, 4, 3, 2, 1 ลงในช่องตารางสำหรับผู้วิจัยได้เตรียมไว้

3. นำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์โดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSSx (Statistical Package for Social Science-Version X) ในการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบความแตกต่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ One Way ANOVA

4. นำแบบสอบถามปลายเปิดมาจัดกลุ่มของคำตอบ และแจกแจงความถี่ตามจำนวนผู้ตอบในแต่ละด้าน จำนวน 5 ด้าน คือ บริการด้านประมวลผลการศึกษา บริการด้านหนังสือสำคัญ บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน และบริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ตามความมุ่งหมายข้อ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้าน คือ บริการด้านประมวลผลการศึกษา บริการด้านหนังสือสำคัญ บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน บริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ วิเคราะห์โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. ตามความมุ่งหมายข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีสถานภาพต่างกัน ต่อบริการสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ เชฟเฟ (Scheffé)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปแปลผล ผู้วิจัยใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. ค่าสถิติเบื้องต้น
 - 1.1 หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
 - 1.2 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. ทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีเพศแตกต่าง

กันต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล โดยใช้ t-test (Ferguson. 1981 : 178)

3. ทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างพึงพอใจของนักศึกษาที่มีสถานภาพต่างกัน จำนวนมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of variance) และทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffé

4. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

4.1 หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบัค (Coefficient-alpha) (Cronbach. 1984 : 161)

4.2 หาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้ t-test (Ferguson. 1981 : 178)

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนด

สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการแปลความหมายดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degrees of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นการเสนอค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนกตามตัวแปรคือ เพศ คณะ หน่วยกิตสะสม และคะแนนเฉลี่ยสะสม ดังแสดงในตาราง 3-6

ตอนที่ 2 เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ แบ่งออกเป็น

2.1 เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน โดยทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีเพศต่างกัน โดยใช้ t-test ดังแสดงในตาราง 7

2.2 เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน จำแนกตาม คณะ หน่วยกิตสะสม และคะแนนเฉลี่ยสะสม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็ทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffe' ดังแสดงในตาราง 8-15

ตอนที่ 3 เป็นการสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โดยจัดกลุ่มคำตอบที่เป็นเรื่องเดียวกันในแต่ละด้าน แล้วแจกแจงความถี่ตามจำนวนคำตอบ ดังแสดงในตาราง 17 (ภาคผนวก จ.)

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1. หาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้าน คือ บริการด้านประมวลผลการศึกษา บริการด้านหนังสือสำคัญ บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา

บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน และบริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ ดังแสดง
ในตาราง 3-6

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ
บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน
และรวม 5 ด้าน จำแนกตามเพศ

การบริการนักศึกษาของ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล	นักศึกษาชาย N = 196		นักศึกษาหญิง N = 309	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านบริการประมวลผลการศึกษา	3.44	0.58	3.35	0.58
ด้านบริการหนังสือสำคัญ	3.18	0.57	3.10	0.51
ด้านบริการทะเบียนประวัตินักศึกษา	3.19	0.55	3.06	0.56
ด้านบริการจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน	3.18	0.61	3.14	0.58
ด้านบริการวิชาการและสนเทศ	3.06	0.65	2.95	0.63
รวม	3.18	0.50	3.09	0.48

ข้อมูลจากตาราง 3 แสดงว่า นักศึกษาชายมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการ
ทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยส่วนรวม 5 ด้าน ในระดับ

ปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกด้าน

นักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยส่วนรวม 5 ด้าน ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกด้าน

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเห็นพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน จำแนกตามคณะ

	นิติศาสตร์ N = 47		บริหารธุรกิจ N = 224		มนุษยศาสตร์ N = 33		ศึกษาศาสตร์ N = 21		วิทยาศาสตร์ N = 47		รัฐศาสตร์ N = 103		เศรษฐศาสตร์ N = 30	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
บริการของสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผล														
บริการด้านประมวลผลการศึกษา	3.32	0.68	3.34	0.54	3.28	0.54	3.71	0.76	3.41	0.65	3.47	0.58	3.38	0.50
บริการด้านหนังสือสำคัญ	3.10	0.67	3.10	0.50	3.14	0.64	3.39	0.67	3.01	0.46	3.16	0.49	3.20	0.53
บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา	3.14	0.61	3.11	0.55	3.00	0.57	3.30	0.74	2.99	0.55	3.16	0.49	3.18	0.53
บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน	3.10	0.62	3.12	0.55	3.09	0.58	3.36	0.78	3.07	0.69	3.26	0.59	3.20	0.52
บริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ	2.98	0.73	2.97	0.63	2.97	0.59	3.28	0.75	2.83	0.60	3.10	0.64	2.87	0.71
รวม	3.11	0.58	3.10	0.45	3.08	0.51	3.37	0.67	3.02	0.48	3.20	0.47	3.14	0.49

ข้อมูลจากตาราง 4 แสดงว่านักศึกษาคณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ บริการด้านประมวลผลการศึกษา ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.68) บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.61) บริการด้านหนังสือสำคัญ ($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 0.67) บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน ($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 0.62) และบริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 0.73)

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล โดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ บริการด้านประมวลผลการศึกษา ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.54) บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.55) บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.55) บริการด้านหนังสือสำคัญ ($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 0.50) และบริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.63)

นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล โดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ บริการด้านประมวลผลการศึกษา ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.54) บริการด้านหนังสือสำคัญ ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.64) บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 0.58) บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 0.57) และบริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.59)

นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล โดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในระดับมาก คือบริการด้านประมวลผลการศึกษา ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.76) ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ บริการด้านหนังสือสำคัญ ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.67) บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.78) บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.74) และบริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.75)

นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมิน โดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.02$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ บริการด้านประมวลผลการศึกษา ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.65) บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.69) บริการด้านหนังสือสำคัญ ($\bar{X} = 3.01$, S.D. = 0.46) บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา ($\bar{X} = 2.94$, S.D. = 0.55) และบริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ ($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 0.60)

นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล โดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ บริการด้านประมวลผลการศึกษา ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.58) บริการด้านหนังสือสำคัญ บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = 0.49) บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.59) และบริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ ($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 0.64)

นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อบริการของนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล โดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ บริการด้านประมวลผลการศึกษาศึกษา ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.50) บริการด้านหนังสือสำคัญ ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.53) บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.52) บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.53) และบริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = 0.71)

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน จำแนกตามหน่วยกิตสะสม

	หน่วยกิต สะสมน้อย ที่สุด		หน่วยกิต สะสมน้อย		หน่วยกิต สะสม ปานกลาง		หน่วยกิต สะสมมาก	
	N = 130		N = 100		N = 94		N = 181	
การบริการนักศึกษาของสำนักบริการ ทางวิชาการและทดสอบประเมินผล	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
บริการด้านประมวลผลการศึกษา	3.45	0.64	3.50	0.64	3.41	0.49	3.26	0.53
บริการด้านหนังสือสำคัญ	3.25	0.55	3.20	0.60	3.14	0.50	2.99	0.47
บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา	3.24	0.56	3.25	0.59	3.11	0.52	2.94	0.53
บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียน เรียน	3.29	0.59	3.21	0.64	3.16	0.59	3.03	0.54
บริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ	3.13	0.64	3.08	0.66	3.01	0.66	2.83	0.58
รวม	3.25	0.51	3.22	0.52	3.14	0.47	2.98	0.42

ข้อมูลจากตาราง 5 แสดงว่า นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง

โดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ บริการด้านประมวลผลการศึกษา ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.64) บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.59) บริการด้านหนังสือสำคัญ ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.55) บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.56) และบริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.64)

นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อย มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล โดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในระดับมาก คือ บริการด้านประมวลผลการศึกษา ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.64) ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.59) บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 0.64) บริการด้านหนังสือสำคัญ ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.60) บริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = 0.66)

นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมปานกลาง มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล โดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ บริการด้านประมวลผลการศึกษา ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.49) บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = 0.59) บริการด้านหนังสือสำคัญ ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.50) บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.52) และบริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ ($\bar{X} = 3.01$, S.D. = 0.66)

นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการบริการของ
 สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล โดยส่วนรวม ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 0.42)
 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการ
 และทดสอบประเมินผล ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ บริการด้านประมวลผลการ
 ศึกษา ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.53) บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน ($\bar{X} = 3.03$,
 S.D. = 0.54) บริการด้านหนังสือสำคัญ ($\bar{X} = 2.99$, S.D. = 0.47) บริการด้านทะเบียน
 ประวัตินักศึกษา ($\bar{X} = 2.94$, S.D. = 0.53) บริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ ($\bar{X} = 2.83$,
 S.D. = 0.58)

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม

การบริการนักศึกษาของ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล	คะแนนเฉลี่ย สะสมต่ำ		คะแนนเฉลี่ย สะสม ปานกลาง		คะแนนเฉลี่ย สะสมสูง	
	N = 200		N = 268		N = 37	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
บริการด้านประมวลผลการศึกษา	3.41	0.62	3.37	0.56	3.32	0.53
บริการด้านหนังสือสำคัญ	3.20	0.55	3.08	0.49	3.03	0.63
บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา	3.17	0.57	3.07	0.54	3.13	0.57
บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน	3.21	0.59	3.12	0.58	3.11	0.63
บริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ	3.06	0.69	3.96	0.60	2.88	0.62
รวม	3.19	0.51	3.09	0.46	3.07	0.51

ข้อมูลจากตาราง 6 แสดงว่า นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความ

พึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลในระดับปานกลางทุกด้าน
เรียงตามลำดับคือ บริการด้านประมวลผลการศึกษา ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.62) บริการด้าน
หนังสือสำคัญ ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.55) บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน
($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 0.59) บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 0.57)
และบริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 0.69)

นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมปานกลาง มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการบริการของ
สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล โดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 0.46)
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการ
และทดสอบประเมินผล ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ บริการด้านประมวลผลการ
ศึกษา ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.56) บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน ($\bar{X} =$
3.12, S.D. = 0.58) บริการด้านหนังสือสำคัญ ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = 0.49) บริการด้าน
ทะเบียนประวัตินักศึกษา ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.54) และบริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ
($\bar{X} = 2.96$, S.D. = 0.60)

นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมสูง มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการบริการของสำนัก
บริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล โดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.51) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและ
ทดสอบประเมินผล ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ บริการด้านประมวลผลการศึกษา
($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.53) บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.57)
บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.63) บริการด้านหนังสือ
สำคัญ ($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 0.63) และบริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ ($\bar{X} = 2.88$,
S.D. = 0.62)

ตอนที่ 2 เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการ
ทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนก
ตามตัวแปรต่าง ๆ แบ่งออกเป็น

2.1 เป็นเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน โดยทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีเพศต่างกัน โดยใช้ t-test ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน

การบริการนักศึกษาของ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล	N = 505	
	t	p
บริการด้านประมวลผลการศึกษา	1.70	0.09
บริการด้านหนังสือสำคัญ	1.67	0.10
บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา	2.51	0.01
บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน	0.62	0.54
บริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ	1.79	0.07
รวม	2.02	0.04

ข้อมูลจากตาราง 7 แสดงว่านักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ด้านบริการทะเบียนประวัตินักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.2 เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีสถานภาพต่างกันต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็ทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffé ดังแสดงในตาราง 8-15

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักศึกษา
ที่มีต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจของนักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. บริการด้านประมวลผลการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	6	4.125	0.688	2.051	0.058
	ภายในกลุ่ม	498	166.921	0.332		
รวม		504	171.047			
2. บริการด้านหนังสือสำคัญ	ระหว่างกลุ่ม	6	2.400	0.400	1.427	0.202
	ภายในกลุ่ม	498	139.529	0.280		
รวม		504	141.928			
3. บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	6	2.304	0.384	1.247	0.281
	ภายในกลุ่ม	498	153.329	0.308		
รวม		504	155.633			

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของนักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
4. บริการด้านจัดตารางสอนและลง ทะเบียนเรียน	ระหว่างกลุ่ม	6	2.972	0.495	1.428	0.202
	ภายในกลุ่ม	498	172.771	0.347		
รวม		504	175.743			
5. บริการด้านบริการวิชาการและ สนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	6	4.831	0.805	1.993	0.065
	ภายในกลุ่ม	498	201.151	0.403		
รวม		504	205.982			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	6	2.550	0.435	1.817	0.094
	ภายในกลุ่ม	498	116.521	0.234		
รวม		504	119.071			

ข้อมูลจากตาราง 8 แสดงว่าเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ของนักศึกษาต่างคณะกัน เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน ไม่พบว่าแตกต่างกัน

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน จำแนกตามหน่วยกิตสะสม

การบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. บริการด้านประมวลผลการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	4.920	1.640	4.946	0.002
	ภายในกลุ่ม	501	166.126	0.332		
รวม		504	171.047			
2. บริการด้านหนังสือสำคัญ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.173	2.058	7.594	0.000
	ภายในกลุ่ม	501	135.755	0.271		
รวม		504	141.928			
3. บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	9.037	3.012	10.295	0.000
	ภายในกลุ่ม	501	146.596	0.293		

ตารางที่ 9 (ต่อ)

การบริการของสำนักบริการ ทางวิชาการและทดสอบประเมินผล	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
รวม		504	155.633			
4. บริการด้านจัดตารางสอนและลง ทะเบียนเรียน	ระหว่างกลุ่ม	3	5.781	1.927	5.680	0.001
	ภายในกลุ่ม	501	169.962	0.339		
รวม		504	175.743			
5. บริการด้านบริการวิชาการและ สนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.852	2.617	6.618	0.001
	ภายในกลุ่ม	501	198.130	0.396		
รวม		504	205.982			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	6.811	2.271	10.133	0.000
	ภายในกลุ่ม	501	112.260	0.224		
รวม		504	119.071			

ข้อมูลจากตาราง 9 แสดงว่าเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ของนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกัน โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ด้านประมวลผลการศึกษา ด้านหนังสือสำคัญ ด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา ด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน และด้านบริการวิชาการและสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกันต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านประมวลผลการศึกษาจึงใช้วิธีการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffé ทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ย ดังแสดงในตาราง 10

ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี
หน่วยกิตสะสมต่างกันต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการด้านประมวลผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	หน่วยกิตสะสม มาก	หน่วยกิตสะสม ปานกลาง	หน่วยกิตสะสม น้อยที่สุด	หน่วยกิตสะสม น้อย
		3.25	3.40	3.45	3.50
หน่วยกิตสะสมมาก	3.25	—	0.15	0.20	0.25*
หน่วยกิตสะสมปานกลาง	3.40		—	0.05	0.10
หน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด	3.45			—	0.05
หน่วยกิตสะสมน้อย	3.50				—

ข้อมูลจากตาราง 10 แสดงว่านักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมากกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสม
น้อย มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัย
รามคำแหง ด้านบริการด้านประมวลผลการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
แต่ไม่พบความแตกต่างในคู่อื่น ๆ

เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสม
ต่างกัน ต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ด้านบริการด้านหนังสือสำคัญ จึงใช้วิธีการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffé ทดสอบค่า
คะแนนเฉลี่ย ดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี
หน่วยกิตสะสมต่างกันต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการด้านหนังสือสำคัญ

กลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	หน่วยกิตสะสม มาก	หน่วยกิตสะสม ปานกลาง	หน่วยกิตสะสม น้อย	หน่วยกิตสะสม น้อยที่สุด
		2.98	3.13	3.20	3.25
หน่วยกิตสะสมมาก	2.98	–	0.15	0.22*	0.27*
หน่วยกิตสะสมปานกลาง	3.13		–	0.07	0.12
หน่วยกิตสะสมน้อย	3.20			–	0.05
หน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด	3.25				–

ข้อมูลจากตาราง 11 แสดงว่า นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมากกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสม
น้อย และนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมากกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด มีความพึงพอใจต่อการ
บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการด้าน
หนังสือสำคัญ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างในคู่อื่น ๆ

เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสม
ต่างกัน ต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ด้านบริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา จึงใช้วิธีการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffe'
ทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ย ดังแสดงในตาราง 12

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี
หน่วยกิตสะสมต่างกันต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	หน่วยกิตสะสม มาก	หน่วยกิตสะสม ปานกลาง	หน่วยกิตสะสม น้อยที่สุด	หน่วยกิตสะสม น้อย
		2.94	3.11	3.24	3.25
หน่วยกิตสะสมมาก	2.94	-	0.17	0.30*	0.31*
หน่วยกิตสะสมปานกลาง	3.11		-	0.13	0.14
หน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด	3.24			-	0.01
หน่วยกิตสะสมน้อย	3.25				-

ข้อมูลจากตาราง 12 แสดงว่า นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมากกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสม
น้อยที่สุด และนักศึกษาที่มีหน่วยกิตมากกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อย มีความพึงพอใจต่อการบริการ
ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการด้าน
ทะเบียนประวัตินักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่าง
ในคู่อื่น ๆ

เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสม
ต่างกัน ต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน จึงใช้วิธีการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffe' ทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ย ดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกันต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน

กลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	หน่วยกิตสะสม หน่วยกิตสะสม หน่วยกิตสะสม หน่วยกิตสะสม			
		มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		3.02	3.15	3.21	3.29
หน่วยกิตสะสมมาก	3.02	-	0.13	0.19	0.27*
หน่วยกิตสะสมปานกลาง	3.15		-	0.06	0.14
หน่วยกิตสะสมน้อย	3.21			-	0.08
หน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด	3.29				-

ข้อมูลจากตาราง 13 แสดงว่า นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมากกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างในคู่อื่น ๆ

เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกัน ต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการวิชาการและสนเทศ จึงใช้วิธีการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffe' ทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ย ดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกันต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการวิชาการและสนเทศ

กลุ่มตัวอย่าง	หน่วยกิตสะสม หน่วยกิตสะสม หน่วยกิตสะสม หน่วยกิตสะสม				
		มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	$\bar{X}$	2.83	3.01	3.07	3.13
หน่วยกิตสะสมมาก	2.83	-	0.18	0.24*	0.30*
หน่วยกิตสะสมปานกลาง	3.01		-	0.06	0.12
หน่วยกิตสะสมน้อย	3.07			-	0.06
หน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด	3.13				-

ข้อมูลจากตาราง 14 แสดงว่า นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมากกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อย และนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมากกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการ

วิชาการและสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างในกลุ่มอื่น ๆ

เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกัน ต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยส่วนรวมทั้ง 5 ด้าน จึงใช้วิธีการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffé ทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ย ดังแสดงในตาราง 15

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกันต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยส่วนรวมทุกด้าน

กลุ่มตัวอย่าง	หน่วยกิตสะสม หน่วยกิตสะสม หน่วยกิตสะสม หน่วยกิตสะสม				
		มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	$\bar{X}$	2.98	3.13	3.22	3.25
หน่วยกิตสะสมมาก	2.98	-	0.15	0.24*	0.27*
หน่วยกิตสะสมปานกลาง	3.13		-	0.09	0.12
หน่วยกิตสะสมน้อย	3.22			-	0.03
หน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด	3.25				-

ข้อมูลจากตาราง 15 แสดงว่า นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมากกับนักศึกษามีหน่วยกิตสะสมน้อยและนักศึกษามีหน่วยกิตมากกับนักศึกษามีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยส่วนรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างในคู่อื่น ๆ

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม

การบริการของสำนักบริการทาง วิชาการและทดสอบประเมินผล	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. บริการด้านประมวลผลการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.293	0.147	0.431	0.650
	ภายในกลุ่ม	502	170.754	0.340		
รวม		504	171.047			
2. บริการด้านหนังสือสำคัญ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.877	0.939	3.365	0.054
	ภายในกลุ่ม	502	140.051	0.279		
รวม		504	141.928			
3. บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.170	0.585	1.901	0.151
	ภายในกลุ่ม	502	154.463	0.308		

ตาราง 16 (ต่อ)

การบริการของสำนักบริการทาง วิชาการและทดสอบประเมินผล	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
รวม		504	155.633			
4. บริการด้านจัดตารางสอนและลง ทะเบียนเรียน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.123	0.562	1.615	0.200
	ภายในกลุ่ม	502	174.620	0.348		
รวม		504	175.743			
5. บริการด้านบริการวิชาการและ สนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.721	0.861	2.115	0.122
	ภายในกลุ่ม	502	204.260	0.407		
รวม		504	205.982			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.229	0.614	2.617	0.074
	ภายในกลุ่ม	502	117.842	0.235		
รวม		504	119.071			

ข้อมูลจากตาราง 16 แสดงว่านักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน ไม่พบว่าแตกต่างกัน

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้านดังนี้ ตาราง 17 (ภาคผนวก จ.)

1. บริการด้านประมวลผลการศึกษา นักศึกษามีความคิดเห็นว่า การบริการด้วยเครื่องตรวจสอบผลการเรียนด้วยบาร์โค้ดเป็นบริการที่ทันสมัย รวดเร็ว แต่มีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่มีมาก ส่วนความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่นักศึกษา เช่น การขอใบรับรองผลการเรียนยังล่าช้า เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอกับการบริการนักศึกษา รวมทั้งการบริการของเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ ส่วนการออกผลการเรียนเกรดไม่ตรงกับบอร์ดของคณะที่ติดประกาศ และใบรับรองผลการเรียนที่เคยขอไว้เมื่อเปรียบเทียบกับครั้งหลังสุดปรากฏว่า ผลสอบของบางวิชาได้หายไป
2. บริการด้านหนังสือสำคัญ นักศึกษามีความคิดเห็นว่า ควรลดขั้นตอนในการติดต่อเพื่อความรวดเร็วในการบริการ ส่วนเจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นและมีความสุภาพในการให้บริการ
3. บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา นักศึกษามีความคิดเห็นว่าการบริการของเจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการบริการนักศึกษาที่มีจำนวนมาก ส่วนเวลาปิด-เปิดทำการ อยากให้เป็นไปตามเวลาราชการ
4. บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน นักศึกษามีความคิดเห็นว่า การลงทะเบียนก่อนกำหนดตามรหัสประจำตัวนักศึกษาไม่ควรคิดค่าปรับ และงดค่าปรับหรือค่าบริการการลงทะเบียนก่อนและล่าช้ากว่ากำหนด การเปลี่ยนแปลงเวลาเรียนและห้องเรียนควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างทั่วถึงทั้งติดประกาศไว้ที่หน้าห้องเรียนและที่บอร์ดของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล คู่มือการลงทะเบียนและตารางสอบไล่ไม่เพียงพอแจกแก่นักศึกษาโดยเฉพาะคณะบริหารธุรกิจ และการออกคู่มือการลงทะเบียนและตารางสอบไล่แก่นักศึกษาล่าช้า ทำให้การจัดตารางเวลา

เรียนไม่เหมาะสม

5. บริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ นักศึกษามีความคิดเห็นว่า การปรับปรุงเสียงตามสายของมหาวิทยาลัยควรจะให้ดังได้ยินทั่วถึง ซึ่งจะได้ฟังการบริการข่าวสารข้อมูลของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลบ้างและเสียงตามสายภายในของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลก็ควรปรับปรุงให้ได้ยินเช่นเดียวกัน บริการเกี่ยวกับข่าวสารของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมีน้อยควรเพิ่มให้มากกว่าที่มีอยู่เดิม และบอร์ดที่ติดข่าวสารมีจำนวนน้อย นักศึกษาเสนอว่าควรใช้คอมพิวเตอร์ในการบริการข่าวสารข้อมูลของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล รวมทั้งการประชาสัมพันธ์การบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลให้มากกว่าเดิม เพราะมีนักศึกษาจำนวนมากไม่ทราบว่าการติดต่อขอรับบริการ เกี่ยวกับเรื่องสถานภาพในการเรียนของตนควรจะติดต่อที่ฝ่ายใด

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้าน คือ บริการด้านประมวลผลการศึกษา บริการด้านหนังสือสำคัญ บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน และบริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาที่มาใช้บริการของสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผล ในภาค 2 ปีการศึกษา 2537 จำนวน 505 คน จากประชากร จำนวน 200,493 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 47 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท แบบสอบถามทั้งหมดนี้มีค่าความเชื่อมั่น 0.94 แบบสอบถามที่ส่งไปจำนวน 625 ฉบับ ได้รับคืนและสมบูรณ์จำนวน 505 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80.80

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เอส พี เอส เอส เอ็กซ์ จากแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษา
2. หาค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และทดสอบความแตกต่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ One Way ANOVA

3. สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในแต่ละด้าน ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ตามจำนวนคำตอบ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปแปลผล ผู้วิจัยใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. ค่าสถิติเบื้องต้น

1.1 หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

1.2 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักศึกษาเพศต่างกันต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล โดยใช้ t-test (Ferguson. 1981 : 178)

3. ทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีสถานภาพต่างกัน จำนวนมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of variance) และทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffé

4. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

4.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบัค (Coefficient-alpha) (Cronbach. 1984 : 161)

4.2 หาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้ t-test (Ferguson. 1981 : 178)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย สรุปผลตามลำดับได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและ

ทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานของการวิจัย มีดังนี้

1.1 นักศึกษาเพศต่างกันมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยส่วนรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษาเพศต่างกันมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.2 นักศึกษาต่างคณะกัน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยส่วนรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มีความพึงพอใจในระดับมากต่อบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ด้านประมวลผลการศึกษา ส่วนบริการด้านอื่น ๆ นักศึกษาต่างคณะกันมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.3 นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกัน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยส่วนรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อย มีความพึงพอใจในระดับมากต่อบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ด้านประมวลผลการศึกษา ส่วนบริการด้านอื่น ๆ นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกันมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.4 นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยส่วนรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกันมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามตัวแปรอิสระต่าง ๆ ปรากฏผลดังนี้

2.1 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ โดยส่วนรวม พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษา

ชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนประวัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาชายมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้สูงกว่านักศึกษาหญิง ส่วนบริการด้านอื่น ๆ นักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

2.2 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามคณะ โดยส่วนรวม ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็ไม่ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามหน่วยกิตสะสมโดยส่วนรวม พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยกว่านักศึกษาที่มีหน่วยกิต สะสมมาก และนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมากกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า บริการด้านประมวลผลการศึกษามีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยกว่านักศึกษาที่มี หน่วยกิตสะสมมาก บริการด้านหนังสือสำคัญมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยกว่านักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมากและนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อย ที่สุดกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง บริการด้านทะเบียนประวัติ นักศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด กับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก และนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยกว่านักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียน มีความแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุดกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิต สะสมมาก ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง บริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ มีความแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยกว่านักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสม มาก และนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุดกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบ ความแตกต่าง

2.4 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม โดยส่วนรวม ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็ไม่ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยอภิปรายดังนี้

1. จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาเพศชายและนักศึกษาเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวมและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า นักศึกษาทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างมีความพึงพอใจต่อการบริการในแต่ละด้านในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมีจำนวนมาก ดังนั้นแม้ทางสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลจะพยายามจัดบริการนักศึกษาให้ทั่วถึงและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น แต่เจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการนักศึกษายังมีจำนวนไม่เพียงพอ และเวลาที่สำนักงานเปิดทำการยังไม่เป็นไปตามเวลาราชการ จึงอาจทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ พบว่านักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านบริการทะเบียนประวัตินักศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาชายมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้สูงกว่านักศึกษาหญิง ซึ่งอาจเนื่องจากการแต่งกายของนักศึกษาบางคนเมื่อมาขอรับบริการโดยเฉพาะการทำบัตรประจำตัว

นักศึกษา แต่งกายไม่ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย ทำให้ไม่ได้รับการที่รวดเร็ว นักศึกษาชายส่วนใหญ่มักไม่มีปัญหาในเรื่องนี้ จึงอาจทำให้ได้รับความสะดวกในการใช้บริการและมีความพึงพอใจต่อการบริการสูงกว่านักศึกษาหญิง แม้ทางสถาบันจะมีการจัดบริการแก่นักศึกษาทุกกันอย่างเท่าเทียมกัน และนักศึกษาสามารถมาใช้บริการได้ตามความจำเป็นของแต่ละคน ตามหลักของมิลเลท (Millett. 1954: 397-399) ผลจากการแต่งกายไม่สอดคล้องกับระเบียบของมหาวิทยาลัยอาจมีส่วนให้เกิดความลึกลับขึ้นได้ นอกจากนี้จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการยังไม่เพียงพอ สถานที่คับแคบ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่และขั้นตอนในการติดต่ออาจมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของวัณธน์ชัย วุฒิกรสมบัติกุล (วัณธน์ชัย วุฒิกรสมบัติกุล : สัมภาษณ์) ที่กล่าวว่า การบริการด้านนี้ยังมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ สถานที่คับแคบ การบริการด้านคันควาด้ชนี รหัสประจำตัวนักศึกษา และการค้นใบทะเบียนประวัติ ยังใช้เจ้าหน้าที่ค้นจากตู้ซึ่งทำให้งานล่าช้าขณะที่นักศึกษามีจำนวนเพิ่มขึ้น

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามคณะ พบว่า นักศึกษาที่มีคณะต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในระดับปานกลางนี้เป็นข้อบ่งชี้อีกหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่า สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล บริการนักศึกษาในแต่ละคณะในระดับปานกลาง และสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้อีก โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บริการวิชาการและสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำในทุกคณะ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากยังขาดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ โดยเฉพาะในด้านการให้คำปรึกษาแนะแนว การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ การตอบคำถามทางไปรษณีย์ และการประกาศเสียงตามสาย ซึ่งบริการเหล่านี้ยังขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ขาดบุคลากรและการประชาสัมพันธ์ (มณฑนา เจริญพงษ์. 2534 : 40) ส่วนบริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างสูงในทุกคณะ ได้แก่ บริการด้านประมวลผลการศึกษา ซึ่งอาจจะเป็นเพราะในปัจจุบันได้มีบริการตรวจสอบผลการเรียนด้วยระบบบาร์โค้ด ซึ่งเป็นการให้บริการในระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งสะดวกและรวดเร็วมาก สามารถลดขั้นตอนในการตรวจสอบหน่วยกิตและผลการเรียนไปได้มาก นักศึกษาทุกคณะจึงมีความพึงพอใจในระดับ

กลางค่อนข้างมาก โดยเฉพาะนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านประมวลผลการเรียนในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่านักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มีความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของงานด้านประมวลผลการเรียน ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการแก่นักศึกษาเกี่ยวกับใบรับรองผลการเรียนที่ยังไม่สำเร็จการศึกษา เมื่อตรวจสอบผลการเรียนเพื่อนำไปเป็นใบรับรองขอฝึกงาน/ฝึกสอน ของคณะศึกษาศาสตร์ ซึ่งการตรวจสอบดังกล่าว ใช้เวลาเพียงนาทีเดียว เป็นความสะดวก รวดเร็วสำหรับนักศึกษาและนักศึกษาถือว่า เป็นบริการที่สำคัญที่สุด (ชนิดา วิยวุฒิเกียรติ และ อำภา เหล่าเอกภักดี. 2530 : 165)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามคณะ โดยรวมทุกด้าน ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจจะเป็นเพราะว่านักศึกษาทุกคณะมีความเท่าเทียมกันในการใช้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ซึ่งสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลได้จัดบริการแก่นักศึกษาทุกคนโดยไม่จำกัดว่าจะอยู่คณะใด นักศึกษาจึงมีความพึงพอใจต่อการบริการในลักษณะที่สอดคล้องกัน

3. จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามหน่วยกิตสะสม พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวม ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการบริการด้านประมวลผลการเรียน บริการนักศึกษา ด้านตรวจสอบผลการเรียนได้รวดเร็วด้วยระบบแถบรหัสบาร์โค้ด (Bar code) เช่นเดียวกับการขอใบรับรองผลการเรียนซึ่งใช้คอมพิวเตอร์บริการได้รวดเร็วกว่าเดิมที่ใช้กำลังคน นักศึกษาจึงมีความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการที่บริการด้านประมวลผลการเรียนตามความจำเป็นของนักศึกษาแต่ละคน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยหรือที่มีหน่วยกิตสะสมระหว่าง 36-70 หน่วยกิต มีความพึงพอใจในระดับมากอาจเป็นเพราะข้อสอบของนักศึกษาซึ่งอยู่ในชั้นปีที่ 2 นี้ ส่วนใหญ่เป็นข้อสอบปรนัย ซึ่งใช้คอมพิวเตอร์ตรวจสอบและอาจารย์ส่งผลสอบทำงานประมวลผลการเรียนได้ตรงตามกำหนดเวลา เมื่อนักศึกษามาตรวจสอบผลการเรียนหลังจากสอบเสร็จหรือก่อนการลงทะเบียน

เรียนได้ทราบผลการเรียนที่ผ่านมา จึงทำให้นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการด้านประมวลผลการศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประ เมิณผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามหน่วยกิตสะสม พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน คือ บริการด้านประมวลผลการศึกษา บริการด้านหนังสือสำคัญ บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน และบริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาบริการด้านประมวลผลการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้สูงกว่านักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก ซึ่งอาจเนื่องจากนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ซึ่งมาใช้บริการด้านนี้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบผลการ เรียนก่อนลงทะเบียนเรียนและหลังจากสอบไล่เสร็จซึ่งบริการด้านประมวลผลการศึกษาก็ได้รับผลสอบจากอาจารย์แต่ละคณะตรงตามเวลาเพื่อนำมาประมวลผลและบริการนักศึกษาด้วยระบบบาร์โค้ดด้วยความรวดเร็วทันต่อเวลาที่นักศึกษาจะจัดตารางเรียนก่อนลงทะเบียน จึงทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก (สุทธิกุล ศรีสุทธิ : สัมภาษณ์) ส่วนนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมากมีความพึงพอใจในระดับที่ต่ำกว่า นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อย อาจเนื่องจากนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมากหรือมีหน่วยกิตสะสมตั้งแต่ 105 ขึ้นไป การตรวจสอบผลการเรียนล่าช้ากว่าเพราะข้อสอบของนักศึกษาส่วนใหญ่จะเป็นข้อสอบอัตนัยซึ่งอาจารย์จะตรวจด้วยมือ ซึ่งทำให้ส่งผลสอบต่องานประมวลผลการศึกษาล่าช้า ซึ่งมีส่วนทำให้นักศึกษาตัดสินใจลงทะเบียนเรียนในกระบวนวิชาที่มหาวิทยาลัยยังไม่ได้ประกาศผลสอบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บุปผา การีเวท (บุปผา การีเวท : 37) ที่ศึกษาสาเหตุการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง : ศึกษาเฉพาะกรณีการบอกเลิก-บอกเพิ่ม ที่พบว่านักศึกษาลงทะเบียนเรียนในกระบวนวิชาที่มหาวิทยาลัยยังไม่ได้ประกาศผลถึงร้อยละ

บริการด้านหนังสือสำคัญ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก และนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด กับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก โดยที่นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุดและมีหน่วยกิตสะสมน้อยมีความพึงพอใจต่อบริการด้านนี้สูงกว่านักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก ซึ่งอาจเนื่องจากนักศึกษามาขอรับบริการด้านการขอทุนการศึกษา การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา การขอใบขอลดราคาตั๋วรถไประยะเดือน ซึ่งเป็นบริการที่นักศึกษาในระดับชั้นปีที่ 1 ปีที่ 2 มาขอใช้บริการและการบริการไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อนมาก ทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก ซึ่งส่วนมากเป็นนักศึกษาที่ใกล้จะสำเร็จการศึกษา นักศึกษาจึงมาติดต่อขอใช้บริการในด้านใบรับรองผลการศึกษาเพื่อนำไปใช้สมัครงาน ศึกษาต่อ ซึ่งนักศึกษาจะมาติดต่อขอรับบริการที่งานบริการด้านหนังสือสำคัญก็ต่อเมื่อใกล้สำเร็จการศึกษา ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการและระเบียบปฏิบัติ นักศึกษาจึงไม่ทราบเท่าที่ควร ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจึงลดน้อยลง (มณฑา เจริญพงษ์. 2534 : 40)

บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุดกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก และนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก โดยนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยและนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด มีความพึงพอใจต่อบริการด้านนี้สูงกว่านักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก ซึ่งอาจเนื่องจากนักศึกษามาขอรับบริการด้านการค้นหاسبประจำตัวนักศึกษาเมื่อนักศึกษาทำบัตรประจำตัวนักศึกษาหายจากรหัสประจำตัวนักศึกษาไม่ได้ นักศึกษาได้รับการบริการที่รวดเร็วเพราะใช้คอมพิวเตอร์ช่วยค้น การขอแก้ไขชื่อ-ชื่อสกุล ได้รับความสะดวกรวดเร็วเพราะแก้ไขด้วยคอมพิวเตอร์ผลออกมาทันที จึงมีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก ซึ่งเป็นนักศึกษาที่ใกล้สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร 4 ปี หรือเป็นนักศึกษาที่เรียนเกินหลักสูตร 4 ปี เมื่อขึ้นชั้นปีที่ 5 นักศึกษาต้องมาดำเนินการขอเปลี่ยนบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ ซึ่งแต่ละภาคการศึกษามีนักศึกษามาดำเนินการมาก ซึ่งการบริการนักศึกษาก็จะล่าช้าในบางด้าน เช่น การค้นใบทะเบียนประวัติ ยังใช้เจ้าหน้าที่ค้นจากตู้ซึ่งทำให้งานล่าช้าในขณะที่ที่นักศึกษามีจำนวนเพิ่มขึ้น (วัฒนธัญ วุฒิกรสมบัติกุล : สัมภาษณ์)

บริการด้านจัดการการสอนและลงทะเบียนเรียน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยแตกต่างกันระหว่างนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุดกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุดมีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก ซึ่งอาจเนื่องจากการบริการด้านการถ่ายสำเนาใบเสร็จรับเงินเมื่อนักศึกษาทำสัณหาญ บริการได้สะดวกรวดเร็วเพราะใช้คอมพิวเตอร์ การเรียนเป็นไปตามตารางเรียนเพราะเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนวิชาเพราะนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษาต้องลงทะเบียนเรียนกันเอาไว้ในกระบวนวิชาที่มหาวิทยาลัยยังไม่ประกาศผลสอบหรือประกาศผลสอบล่าช้า ทำให้นักศึกษาต้องลงทะเบียนเรียนล่วงหน้า นักศึกษาจึงมีความต้องการให้มหาวิทยาลัยประกาศผลสอบให้ทันก่อนการลงทะเบียนเรียนในภาคถัดไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บุบผา การ์ิเวท (บุบผา การ์ิเวท : 38) ที่ศึกษาสาเหตุการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง : ศึกษากรณีการบอกเลิก-บอกเพิ่ม ที่พบว่านักศึกษาต้องการให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเรียนให้ผิดพลาดน้อยที่สุด

บริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก และนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุดกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยอาจจะไม่สนใจด้านการแนะแนวการเรียน การหางานทำ เพราะยังอยู่ในช่วงชั้นปีที่ 2 ส่วนนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุดเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่ยังไม่มีปัญหาการเรียน จึงมีความพึงพอใจในระดับสูงกว่านักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมากซึ่งต้องการข้อมูลด้านการแนะแนวในการหางานทำ การประกอบอาชีพ นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมากจึงมีความต้องการด้านข่าวสารทั้งโดยการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลและเสียงตามสายของมหาวิทยาลัย รวมทั้งจัดบอร์ดข่าวสารรวมไว้ในที่เดียวกัน (ธีรนนท์ สุนพงษ์ศรี. 2529 : 63-64)

4. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม พบว่า นักศึกษาที่มีคะแนน

เฉลี่ยสะสมสูง ปานกลาง และต่ำ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่านักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างระดับกัน ต่างมีความพึงพอใจต่อการบริการในแต่ละด้านในระดับปานกลางทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลให้บริการด้านนี้แล้ว ส่งผลให้นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงสาเหตุอาจเนื่องจากการที่มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอให้บริการนักศึกษา เจ้าหน้าที่บริการไม่เป็นกันเอง ช่วงเวลาที่ให้บริการยังไม่เหมาะสม และขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการมีมาก และขาดการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งประการหลังนี้อาจจะเป็นสาเหตุให้นักศึกษาส่วนใหญ่ขาดข้อมูลเกี่ยวกับบริการที่มีอยู่ และ/หรือการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับบริการในด้านต่าง ๆ เช่น ลักษณะของบริการและวัน-เวลาที่ให้บริการ การขาดข้อมูลที่ทันสมัยทำให้นักศึกษาไม่ทราบหรือสับสน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชีรนนท์ สุนพงษ์ศรี (2529 : 61-64) ที่ศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ต่อบริการการแนะแนวการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่พบว่า นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมมาก ปานกลาง ต่ำ ไม่เคยทราบว่ามีการแนะแนว และบริการอื่น ๆ ที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลถึง ร้อยละ 82.5

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม ไม่พบว่าโดยรวมทุกด้าน นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมระดับต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลต่างกัน แสดงว่าสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลจัดบริการแก่นักศึกษาทุกคนเท่าเทียมกัน (พิณณ์ น้อยแสงศรี. 2527 : 1) จึงทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการ

และทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.1 บริการด้านประมวลผลการศึกษา ซึ่งนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จึงควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เครื่องตรวจสอบผลการเรียนด้วยบาร์โค้ดให้มากขึ้นกว่าเดิม การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่หน้าเคาน์เตอร์ให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่มารับบริการที่มีจำนวนมาก

1.2 บริการด้านหนังสือสำคัญ ซึ่งนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ควรจะได้ปรับปรุงแก้ไขในส่วนของขั้นตอนลงให้มาก เพื่อลดความซ้ำซ้อนลงในการขอใบรับรองต่าง ๆ ส่วนเจ้าหน้าที่ควรเพิ่มให้มากขึ้นและควรมีบอร์ดแจ้งขั้นตอนการยื่นคำร้องให้ชัดเจน เพื่อให้นักศึกษาจะได้ไม่ต้องซักถามจนทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน

1.3 บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา ซึ่งนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ควรจะได้แก้ไขและปรับปรุงในการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น เช่น การต้องใช้ใบทะเบียนประวัติ เพื่อแนบกับใบคำร้องทำบัตรประจำตัวเพื่อทำบัตรนักศึกษาใหม่ หรือใช้ ใบทะเบียนประวัติ ในการย้ายคณะ ต้องใช้เจ้าหน้าที่เข้าไปค้นหาในตามตู้และดึงออกเป็นแผ่น ๆ จึงควรปรับใหม่โดยการถ่ายใส่แผ่นดิสก์แล้วกดที่จอภาพดู หรือถ่ายสำเนาออกมาเมื่อใช้จะรวดเร็วกว่าเพื่อความคล่องตัวและการบริการของเจ้าหน้าที่ควรจะให้บริการนักศึกษาให้สุภาพอ่อนโยน สามารถตอบคำถามได้ตรงตามต้องการ เพื่อให้นักศึกษาพึงพอใจมากที่สุด

1.4 บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน ซึ่งนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ควรจะได้ปรับปรุงในด้าน วัน เวลา เรียน ในการเรียนของนักศึกษาด้านการเปลี่ยนแปลงห้องเรียน เวลาเรียน ควรแจ้งและติดบอร์ดที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ให้เป็นบอร์ดพิเศษเป็นที่เฉพาะ เพื่อให้นักศึกษาจะได้เห็นชัดเจน และควรแจ้งให้คณะทราบและให้คณะติดประกาศให้นักศึกษาทราบด้วย

1.5 บริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ควรจะได้ปรับปรุงด้านประชาสัมพันธ์ ข่าวสารข้อมูลของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลติดประกาศที่บอร์ดอย่างชัดเจน มีข่าวสารข้อมูลใหม่ ๆ อยู่เสมอ

2. ข้อเสนอแนะต่อการวิจัย

2.1 ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ซึ่งเป็นการศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการ การศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วย เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างกันได้ชัดเจนขึ้น ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2.2 ควรจะมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ บรรยากาศของการบริการ รวมทั้งควรสำรวจสภาพปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขจุดบกพร่องของการให้บริการ เพื่อให้การบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง สอดคล้องและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- โกสิน ดีแสน และ เบญจกุล สัยกุล. รายงานการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของอาจารย์ต่อการให้บริการด้านการประมวลผลการศึกษาของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2534.
- ชนิดา วัฏฏะเกียรติ และอำภา เหล่าเอกภักดี. รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ : สำนักงานฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา, 2530.
- ชูศรี ศรีจางค์. การศึกษาความเข้าใจการใช้และทัศนคติต่อการบริการด้านกิจกรรมนิตของนิสิตระดับปริญญาตรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526.
- ทองเรือน อมรัชกุล. การบริหารกิจการนิต : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู, 2525.
- ธีรพันธ์ สุนพงษ์ศรี. รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ต่อการบริการแนะแนวการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2529.
- นิตยา กวินธุยานนท์. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เพ็ญศรี มณีคำ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ฝ่ายประมวลผลการศึกษา สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2537.
- บุบผา การ์เวท. รายงานการวิจัยเรื่อง สาเหตุการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง : ศึกษาเฉพาะกรณีการบอกเลิก-บอกเพิ่ม. กรุงเทพฯ : สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2529.
- ผ่องพรรณ บัณฑารณท์. ความต้องการความช่วยเหลือของนักศึกษาวิทยาลัยครูมหาสารคามตาม ที่หวังจะได้รับบริการแนะแนวของวิทยาลัย. ปริญญาโท กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2511. อัดสำเนา

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ และ ชุศรี วงศ์รัตน์. เอกสารประกอบการสอนวิชาวิจัย 521 วิจัยทาง
พฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2528.

พัฒน น้อยแสงศรี. "แนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของ สวป," ในเอกสารประกอบการ
การประชุมสัมมนา เรื่อง แนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของ สวป. สำนักบริการทาง
วิชาการและทดสอบประเมินผล, 2527.

มัทนา เจริญพงษ์. รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความต้องการของผู้ให้และผู้
ใช้บริการหนังสือสำคัญของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัย
รามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, 2534.

เยาวลักษณ์ คัคโณภาส. การบริการนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยภาคใต้. วิทยานิพนธ์ ค.ม.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524. อัดสำเนา.

รังสรรค์ แสงสุข. "การบริการนักศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์," ข่าวรามคำแหง. 1-7 สิงหาคม
2537. หน้า 12.

รามคำแหง, มหาวิทยาลัย. โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและหน้าที่ความรับผิดชอบ.
กรุงเทพฯ : กองแผนงาน มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2535.

———. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง ระเบียบและข้อบังคับมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2531.

———. สถิติจำนวนนักศึกษาปัจจุบัน ประจำปีการศึกษา 2537. กรุงเทพฯ : กองแผนงาน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2537.

———. 20 ปี สวป. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ม.ป.ป. หน้า 4.

———. สรุปผลงานในรอบปีงบประมาณ 2536. กรุงเทพฯ : สำนักบริการทางวิชาการ
และทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2536.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2528.

วัฒน์ธัย วุฒิศรสมบัติกุล. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เพ็ญศรี มณีคำ เป็นผู้สัมภาษณ์,
ทีมงานทะเบียนประวัตินักศึกษา สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล
เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2537.

*วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2530.

วิจิตร ศรีสอาน. หลักการอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช, 2518.

สายพิน ธรรมบำรุง. การจัดบริการนักศึกษาวิทยาลัยครูในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ค.ม.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527. อัดสำเนา

สำเนาวิ ขจรศิลป์. รายงานสัมมนาบทบาทและทิศทางของการอุดมศึกษาไทย. กรุงเทพฯ :
ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.

สุทธิกุล ศรีสุทธิ. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เพ็ญศรี มณีคำ เป็นผู้สัมภาษณ์, ทีมงานประมวลผลการศึกษา
สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2538.

สุมน มงคะ, วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ และปราโมทย์ ทองสมจิตร. แนวการศึกษาในมหาวิทยาลัย
รามคำแหง. ม.ป.ท.. 2515.

*หทัยา ชาตวัฒนศิริ. รายงานการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ :
สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล, 2530.

AlHaider, Khalid Abdulrahman. "A Study of Quality, Importance,
Provisions, and Effectiveness of Student Personnel Services at
King Faisal University, Saudiarabia," Dissertation Abstracts.
47(7) : 327 - A ; January, 1987.

- Atwood, Alvin R. "A Study of Student Personnel Services of the Church of Nazarene in the United States with Certain Racommendation for Improvement," Dissertation Abstracts. 34(7) : 4402 - A ; January, 1973.
- Cronbach. Lee J. Essentials of Psychological Testing. 4th ed. New York : Harper, 1984.
- Etzinoni, Amitai, Modern Organization. Engle Wood Cliffs N.J. : Prentice-Hall, 1964.
- Ferguson, George A. Statistical Analysis in Psychology and Education. 5th ed. Tokyo : McGraw - Hill, 1981.
- Good, Carter V. Dictionary of Education. New York : McGraw - Hill, 1973.
- Hopke, William F. Dictionary of Personnel and Guidance Terms. Chicago : J.C Ferguson, 1968.
- Lathore, Patrick A. "Evaluation of Selected Personnel Services Offered to and Services Propased for Married Students at University of Northern Colorado," Dissertation Abstracts. 33(3) : 971 - A ; September, 1972.
- Millett. John D. Management in the Public Service. New York : McGraw-Hill. 1954.
- Yamane, Taro, Statistics : An Introductory Analysis. 2nd. ed. New York : Harper and Row, 1967.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

หนังสือนำ

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ

ประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง

6 ธันวาคม 2537

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

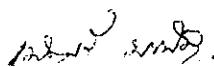
เรียน นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวเพ็ญศรี มณีคำ ข้าราชการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ขณะนี้กำลังศึกษาระดับปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังดำเนินการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง" ผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้จะใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาวางแผนดำเนินการ และปรับปรุงการบริการต่อนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ในการนี้ ข้าพเจ้าเห็นว่าท่านเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามที่แนบมานี้ตามสภาพความเป็นจริง คำตอบจากแบบสอบถามนี้จะถือเป็นความลับ และจะไม่กระทบกระเทือนต่อผู้ใดทั้งสิ้น โดยจะนำมาใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวเพ็ญศรี มณีคำ)

ผู้วิจัย

ภาคผนวก ข.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของท่าน ที่มีต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง จึงขอความกรุณาท่านตอบให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงตามที่สนทนของท่านให้มากที่สุด และตอบข้อคำถามเป็นรายข้อทุกข้อ พร้อมแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ให้เหมาะสมมีประสิทธิภาพต่อไป

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นสภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมิน มหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้าน คือ บริการด้านประมวลผลการศึกษา บริการด้านหนังสือสำคัญ บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน บริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. เพศ
 - [] ชาย
 - [] หญิง
2. คณะ
 - [] นิติศาสตร์
 - [] บริหารธุรกิจ
 - [] มนุษยศาสตร์
 - [] ศึกษาศาสตร์
 - [] วิทยาศาสตร์
 - [] รัฐศาสตร์
 - [] เศรษฐศาสตร์
3. หน่วยกิตสะสม
 - [] ตั้งแต่ 0 - 35 หน่วยกิต
 - [] ตั้งแต่ 36 - 70 หน่วยกิต
 - [] ตั้งแต่ 71 - 105 หน่วยกิต
 - [] เกินกว่า 105 หน่วยกิต
4. คะแนนเฉลี่ยสะสม
 - [] 0.00 - 2.25
 - [] 2.26 - 2.79
 - [] 2.80 - 4.00

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้าน คือ บริการด้านประมวลผลการศึกษา บริการด้านหนังสือสำคัญ บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา บริการด้านจัดทำตารางสอนและลงทะเบียนเรียน บริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ ตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละด้าน เป็นแบบสอบถามปลายเปิดถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงช่องเดียว โดยพิจารณากับเกณฑ์ประเมิน ดังนี้

คะแนน	5	มากที่สุด	หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการนั้นในระดับมากที่สุด
คะแนน	4	มาก	หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการนั้นในระดับมาก
คะแนน	3	ปานกลาง	หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการนั้นในระดับปานกลาง
คะแนน	2	น้อย	หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการนั้นในระดับน้อย
คะแนน	1	น้อยที่สุด	หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการนั้นในระดับน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>บริการด้านประมวลผลการศึกษา</u>					
1. การตรวจสอบหน่วยกิตระบบบาร์โค้ด (Bar code)					
2. ความสะดวกในการตรวจสอบผลการเรียน ..					
3. การใช้โปรแกรมบัตรตอบรับเกี่ยวกับผล การเรียน					
4. ความถูกต้องของข้อความในใบรับรองผล การเรียน					
5. ความรวดเร็วในการออกใบรับรองผล การเรียน					

โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อ
 บริการด้านประมวลผลการศึกษา สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัย
 รามคำแหง

.....

.....

.....

.....

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>บริการด้านหนังสือสำคัญ</u>					
6. ขั้นตอนการดำเนินงานตามคำร้องของนักศึกษา					
7. รูปแบบคำร้องในการติดต่อ					
8. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ					
9. การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่					
10. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการของ ฝ่ายหนังสือสำคัญ					
11. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
12. ความถูกต้องสมบูรณ์ของหนังสือสำคัญที่ออกให้					
13. อัตราค่าบริการเมื่อออกหนังสือสำคัญ					
14. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลในทะเบียน เช่น ชื่อ - สกุล					
15. การดำเนินการเรื่องบ้านญาติกทอดเพื่อใช้ ในการเบิกค่าเล่าเรียน					
16. การทำใบขอลดราคาตัวรถไฟรายเดือน ..					
17. การออกไปรับรองการเป็นนักศึกษา					
18. การออกไปรับรองเวลาเรียน					

โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อ
บริการด้านหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง

.....
.....

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา</u>					
19. การค้นห้สประจำตัว					
20. การให้ข่าวสารเกี่ยวกับการต่ออายุบัตร ..					
21. การแจ้งวิธีดำเนินการ เรื่องการย้ายคณะ ..					
22. การแจ้งวิธีดำเนินการ เรื่องการ เปลี่ยน สาขาวิชา					
23. การให้ข้อมูลจากทะเบียนประวัติ					
24. การให้บริการของเจ้าหน้าที่					
25. ขั้นตอนในการติดต่อ					
26. ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อและได้รับบริการ					
27. การจัดระเบียบในการให้บริการ					
28. ช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการ					
29. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ					

โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อ
บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัย
รามคำแหง

.....
.....

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน</u>					
30. การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน (ม.ร.30)					
31. การลงทะเบียนเรียนที่มหาวิทยาลัย					
32. การเปลี่ยนแปลงวัน-เวลาสอนล่วงหน้า ..					
33. การให้ข้อมูลการงดสอนกระบวนวิชาต่าง ๆ					
34. การขอกเลิกกระบวนวิชา					
35. การประชาสัมพันธ์การเปิดสอนกระบวนวิชาเพิ่มเติม					
36. อัตราค่าบริการ เมื่อลงทะเบียนไม่ตรงกับช่วงเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด					
37. การบริการสำเนาใบเสร็จรับเงิน					

โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อ
 บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง

.....

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>บริการด้านวิชาการและสนเทศ</u>					
38. การให้คำปรึกษาแนะแนว					
39. การค้นและถ่ายสำเนาจากไมโครฟิล์ม					
40. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเรียนการสอน					
41. การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์					
42. การตอบคำถามและให้คำปรึกษาทางไปรษณีย์					
43. การจัดบอร์ดเผยแพร่ข่าวสาร					
44. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
45. การให้บริการของเจ้าหน้าที่					
46. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับ					
ต่าง ๆ ที่นักศึกษาต้องปฏิบัติ					
47. การบริการประชาสัมพันธ์โดยเสียงตามสาย					

โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อ
 บริการด้านวิชาการและสนเทศ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัย
 รามคำแหง

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามนี้เป็นอย่างดี

ภาคผนวก ค.

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของของแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

1. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล หวังพานิช
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
สังกัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิตร ทองชั้น
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
สังกัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
3. ชื่อ นางมณฑนา เจริญพงษ์
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล
สังกัด มหาวิทยาลัยรามคำแหง
4. ชื่อ นางหทัยา ชาติวัฒนศิริ
ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล
สังกัด มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ภาคผนวก ง

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตาราง 17 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนัก
บริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	5.228	25	5.515
2	5.795	26	2.719
3	4.776	27	4.358
4	6.181	28	5.764
5	8.013	29	4.605
6	3.874	30	7.422
7	5.576	31	6.727
8	4.803	32	6.394
9	5.089	33	6.276
10	3.874	34	6.519
11	6.417	35	5.485
12	3.344	36	3.586
13	4.478	37	4.184
14	4.478	38	6.548
15	3.681	39	5.529
16	4.883	40	8.865
17	6.698	41	7.459
18	5.828	42	6.583

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
19	6.290	43	7.109
20	5.577	44	5.844
21	6.640	45	6.175
22	7.702	46	4.557
23	5.024	47	4.346
24	4.772		

ตาราง 18 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการสำนักบริการ
ทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล	ค่าความเชื่อมั่น
1. ด้านบริการประมวลผลการศึกษา	0.6607
2. ด้านบริการหนังสือสำคัญ	0.8516
3. ด้านบริการทะเบียนประวัตินักศึกษา	0.8436
4. ด้านบริการจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน	0.8207
5. ด้านบริการวิชาการและสนเทศ	0.8742
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	0.9469

ภาคผนวก จ

ความถี่ของแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของ

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

ตาราง 19 ความถี่ของคำตอบจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การบริการของสำนักบริการทาง วิชาการและทดสอบประเมินผล	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของนักศึกษา	ความถี่
บริการด้านประมวลผลการศึกษา	1. เครื่องตรวจสอบผลการเรียนด้วยบาร์โค้ดไม่ เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา	16
	2. ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการแก่นักศึกษา	7
	3. ใบผลการเรียนเกรดไม่ตรงกับใบประกาศนียบัตรที่ติดที่คณะ	6
	4. เจ้าหน้าที่มีกริยาและคำพูดไม่สุภาพ	4
	5. การขอใบรับรองผลการเรียนล่าช้า	3
	6. เกรดในใบผลการเรียนที่เคยเช็คไว้ปรากฏว่า ครั้งสุดท้ายได้หายไป	3
การบริการด้านหนังสือสำคัญ	1. ควรลดขั้นตอนในการติดต่อเพื่อความเร็วในการให้บริการ	9
	2. เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพและกระตือรือร้นในการให้บริการแก่นักศึกษา	8
การบริการด้านทะเบียนประวัติ นักศึกษา	1. การบริการของเจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	14

ตาราง 19 (ต่อ)

การบริการของสำนักบริการทาง วิชาการและทดสอบประ เเมินผล	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของนักศึกษา	ความถี่
บริการด้านจัดตารางสอนและ ลงทะเบียนเรียน	2. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น เพื่อให้ เพียงพอต่อการบริการนักศึกษา	8
	3. เวลาเปิด-ปิดที่ทำการอยากให้เปิดในช่วงเวลา 8.30 น. และปิดในช่วงเวลา 16.30 น.	3
	1. การลงทะเบียนก่อนกำหนดตามรหัสประจำตัว นักศึกษาไม่ควรคิดค่าบริการ	9
	2. งดค่าบริการลงทะเบียนก่อนและล่าช้า	7
	3. การเปลี่ยนแปลงเวลาเรียนควรประชาสัมพันธ์ ให้ทั่วถึง	6
	4. การเปลี่ยนแปลงห้องเรียนควรแจ้งไว้ที่หน้าห้อง เรียน และบอร์ดที่สำนักบริการทางวิชาการและ ทดสอบประ เเมินผลไว้ด้วย	3
	5. คู่มือลงทะเบียนเรียนและตารางสอบไล่ (ม.ร.30) ไม่เพียงพอแจกแก่นักศึกษาโดย เฉพาะคณะบริหารธุรกิจ	3
	6. คู่มือลงทะเบียนเรียนและตารางสอบไล่ออก ล่าช้า ทำให้นักศึกษาจัดตารางเวลาเรียนไม่ เหมาะสม	3

ตาราง 19 (ต่อ)

การบริการของสำนักบริการทาง วิชาการและทดสอบประ เเมินผล	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม ของนักศึกษา	ความถี่
บริการด้านบริการวิชาการและ สนเทศ	1. เสี่ยงตามสายภายในสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประ เเมินผล ควรปรับปรุงให้ได้ยีน ทั่วถึงกัน รวมทั้งเสี่ยงตามสายของมหาวิทยาลัย ด้วย	8
	2. บริการข่าวสาร เกี่ยวกับสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประ เเมินผลให้มากกว่า เดิม	7
	3. จำนวนบอร์ดติดประกาศมีน้อย รวมทั้งข่าวสาร ก็น้อย ควรเพิ่มให้มากขึ้น	5
	4. ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลของ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประ เเมินผล ให้มากกว่า เดิม	3
	5. ควรใช้คอมพิวเตอร์ในการบริการข่าวสารข้อมูล ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ประ เเมินผล	2

ภาคผนวก จ

ตารางค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษา
ต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล แต่ละด้านเป็นรายข้อ

ตาราง 20 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการด้านประมวลผลการศึกษา

การบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล	นักศึกษา N = 505	
	$\bar{X}$	S.D.
<u>บริการด้านประมวลผลการศึกษา</u>		
1. การตรวจสอบหน่วยกิตระบบบาร์โค้ด (Bar code)	4.11	0.91
2. ความสะดวกในการตรวจสอบผลการเรียน	3.18	0.94
3. การใช้โปรแกรมบัตรตอบรับเกี่ยวกับผลการเรียน	2.95	0.90
4. ความถูกต้องของข้อความในใบรับรองผลการเรียน	3.58	0.75
5. ความรวดเร็วในการออกใบรับรองผลการเรียน	3.10	0.89
รวม	3.38	0.58

ตาราง 20 (ต่อ)

การบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล	นักศึกษา N = 505	
	$\bar{X}$	S.D.
<u>บริการด้านหนังสือสำคัญ</u>		
6. ขั้นตอนการดำเนินงานตามคำร้องของนักศึกษา	3.12	0.76
7. รูปแบบคำร้องในการติดต่อ	3.28	0.69
8. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ	3.23	0.78
9. การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่	2.83	0.99
10. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ	2.93	0.82
11. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	2.90	0.92
12. ความถูกต้องสมบูรณ์ของหนังสือสำคัญที่ออกให้	3.56	0.74
13. อัตราค่าบริการเมื่อออกหนังสือสำคัญ	3.12	0.86
14. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลในทะเบียน เช่น ชื่อ - สกุล	3.21	0.78
15. การดำเนินการเรื่องบ้านญาติทอดเพื่อใช้ในการเบิกค่าเล่าเรียน	2.96	0.79
16. การทำตัวเตือนรถไฟ	3.01	0.87
17. การออกใบรับรองการเป็นนักศึกษา	3.32	0.86
18. การออกใบรับรองเวลาเรียน	3.18	0.84
รวม	3.13	0.53

ตาราง 20 (ต่อ)

การบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล	นักศึกษา N = 505	
	$\bar{X}$	S.D.
<u>บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา</u>		
19. การค้นห้สภาระจำตัว	3.56	0.78
20. การให้ข่าวสารเกี่ยวกับการต่ออายุบัตร	3.25	0.81
21. การแจ้งวิธีดำเนินการเรื่องการย้ายคณะ	3.27	0.80
22. การแจ้งวิธีดำเนินการเรื่องการเปลี่ยนสาขาวิชา	3.22	0.77
23. การให้ข้อมูลจากทะเบียนประวัติ	2.89	1.00
24. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.00	0.88
25. ขั้นตอนในการติดต่อ	2.90	0.66
26. ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อและได้รับบริการ		
27. การจัดระเบียบในการให้บริการ	3.09	0.80
28. ช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการ	2.97	0.96
29. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ	2.82	0.94
รวม	3.11	0.56

ตาราง 20 (ต่อ)

การบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล	นักศึกษา N = 505	
	$\bar{X}$	S.D.
<u>บริการด้านจัดตารางสอนและลงทะเบียนเรียน</u>		
30. การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน(ม.ร.30)	3.71	0.88
31. การลงทะเบียนเรียนที่มหาวิทยาลัย	3.83	0.89
32. การเปลี่ยนแปลงวัน-เวลาสอนล่วงหน้า	2.98	0.86
33. การให้ข้อมูลการงดสอนกระบวนวิชาต่าง ๆ	2.84	0.94
34. การยกเลิกกระบวนวิชา	2.83	0.88
35. การประชาสัมพันธ์การเปิดสอนกระบวนวิชาเพิ่มเติม	2.98	0.93
36. อัตราค่าบริการเมื่อลงทะเบียนไม่ตรงกับช่วงเวลา มหาวิทยาลัยกำหนด	2.71	0.04
37. การบริการสำเนาใบเสร็จรับเงิน	3.37	0.87
รวม	3.16	0.59

ตาราง 20 (ต่อ)

การบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล	นักศึกษา N = 505	
	$\bar{X}$	S.D.
<u>บริการด้านวิชาการและสนเทศ</u>		
38. การให้คำปรึกษาแนะแนว	2.93	0.92
39. การค้นและถ่ายสำเนาจากไมโครฟิล์ม	3.06	0.86
40. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเรียนการสอน	3.11	0.92
41. การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	2.78	1.00
42. การตอบคำถามและให้คำปรึกษาทางไปรษณีย์	2.71	0.87
43. การจัดบอร์ดเผยแพร่ข่าวสาร	3.18	0.91
44. ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.92	0.95
46. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่นักศึกษา ต้องปฏิบัติ	3.23	0.82
47. การบริการประชาสัมพันธ์โดยเสียงตามสาย	3.18	0.92
รวม	2.99	0.64

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นางสาว เพ็ญศรี ชื่อสกุล มณีคำ

เกิดวันที่ 31 เดือนสิงหาคม พุทธศักราช 2497

สถานที่เกิด อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 45/2 หมู่ที่ 5 ตำบลบ้านสิงห์

อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

สถานที่ทำงานปัจจุบัน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก

เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2519 ประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา จากวิทยาลัยครูสวนสุนันทา

พ.ศ. 2528 ประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาระดับสูง จากวิทยาลัยครูจันทระเกษม

พ.ศ. 2531 กศ.บ. (วิชาเอกสังคมศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร

พ.ศ. 2537 กศ.ม. (การอุดมศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร