



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การศึกษาแนวทางเพื่อยกระดับคุณภาพบริการงานทะเบียนนักศึกษา

ระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

A Study of Guidelines for Enhancing the Quality of Graduate Student Registration

Services of the Office of Graduate Studies, Rajamangala University of

Technology Thanyaburi



ธำนิกรกานต์ ชุมเชิงกาญจน์

สำนักบัณฑิตศึกษา

ได้รับการสนับสนุนจากสำนักบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประจำปี พ.ศ. 2567

ชื่องานวิจัย	การศึกษาแนวทางเพื่อยกระดับคุณภาพบริการงานทะเบียนนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี
ชื่อผู้วิจัย	ธันกรกานต์ ชุมเชิงกาญจน์
หน่วยงาน	สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีที่ทำการวิจัย	2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และระดับความพึงพอใจประกอบการตีความผลการประเมิน 2) วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และสาเหตุเชิงระบบที่ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 3) สังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากมุมมองของผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นการสุ่มแบบเจาะจง ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เคอร์รับบริการงานทะเบียนของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวนทั้งสิ้น 311 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 14 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผังก้างปลา และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน 2) ปัญหา อุปสรรค และสาเหตุเชิงระบบที่ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า การให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา มีประเด็นปัญหาและอุปสรรคในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งประเด็นดังกล่าวมีความเชื่อมโยงกันในเชิงระบบและส่งผลต่อประสบการณ์การรับบริการของผู้ใช้บริการ ในบางสถานการณ์ สำหรับการวิเคราะห์สาเหตุเชิงระบบด้วยผังก้างปลา แสดงให้เห็นว่าปัญหาดังกล่าว มิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงด้านเดียว หากแต่เป็นผลจากการทำงานร่วมกันของหลายองค์ประกอบในระบบการให้บริการ และ 3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาจากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย การพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรและการจัดทำสื่อสองภาษา การพัฒนารูปแบบการสื่อสารระเบียบ ประกาศ และขั้นตอนการดำเนินงานให้เข้าใจง่าย การพัฒนาระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Q&A หรือ Chatbot) การปรับปรุง

ระบบสารสนเทศให้รองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ และการพัฒนาสถานที่รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการกำหนดนโยบาย และแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ทั้งในด้านบุคลากร กระบวนการทำงาน ช่องทางการสื่อสาร ระบบสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนัศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้ใช้บริการ



Research Title A Study of Guidelines for Enhancing the Quality of Graduate Student Registration Services of the Office of Graduate Studies, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Researcher's Name Mrs. Thanankornkan Chumchengkan

Institute Office of Graduate Studies, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Year of Research 2024

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to examine the level of users' opinions toward the service quality factors of graduate student registration services at the Office of Graduate Studies, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, and to consider the level of satisfaction in interpreting the evaluation results; 2) to analyze problems, obstacles, and systemic causes affecting the provision of graduate registration services; and 3) to synthesize development guidelines for improving the quality of graduate student registration services from the perspectives of key informants.

The sample group consisted of 311 graduate students who had previously received registration services from the Office of Graduate Studies, selected through purposive sampling, and 14 key informants. The research instruments included a questionnaire, a fishbone diagram for systemic cause analysis, and semi-structured interviews. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and content analysis.

The research findings revealed that: 1) the overall level of users' opinions toward the service quality factors of graduate student registration services was at a high level, and the overall level of satisfaction with the services was also at a high level. 2) Regarding the problems, obstacles, and systemic causes affecting graduate student registration services, the findings indicated that several issues existed, particularly in the areas of physical environment and facilities, service processes and regulations, communication channels, and information systems. These issues were interrelated within the service system and affected users' service experiences in various situations. The fishbone diagram analysis further demonstrated that such problems were not caused by a single factor but resulted from the interaction of multiple components within the service system. 3) The development guidelines for improving graduate student registration services, as suggested by the key

informants, included enhancing staff English-language proficiency and developing bilingual communication materials, improving the communication of regulations, announcements, and operational procedures in a more user-friendly format, developing an automated question-and-answer system (Q&A or Chatbot), improving information systems to effectively support mobile-device usage, and upgrading service facilities and physical environments. These findings can serve as empirical evidence for formulating policies and strategic plans to improve the quality of graduate student registration services in terms of personnel, work processes, communication channels, information systems, and service facilities, thereby enhancing service efficiency and promoting sustainable user satisfaction.

Keywords: service quality, graduate student registration services, service users



กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาแนวทางเพื่อยกระดับคุณภาพบริการงานทะเบียนนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” ได้สำเร็จลุล่วง ด้วยดี อันเกิดจากการสนับสนุนและความร่วมมือจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอแสดงความขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เล็งเห็น ความสำคัญของการวิจัยและให้การสนับสนุนงบประมาณตลอดจนการอำนวยความสะดวก ในกระบวนการวิจัยทุกขั้นตอน

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้คำแนะนำอันทรงคุณค่าในการพัฒนา เครื่องมือวิจัย รวมทั้งการชี้แนะประเด็นสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการวิจัยให้บรรลุเป้าหมาย

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้บริหาร ประธานหลักสูตร และบุคลากรของสำนักบัณฑิตศึกษา รวมถึง เจ้าหน้าที่ของคณะต่าง ๆ ที่ให้ความอนุเคราะห์ สนับสนุน และช่วยเหลืออย่างดียิ่งในทุกกระบวนการ จนทำให้งานวิจัยครั้งนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ และสามารถสร้างองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบ การบริหารจัดการงานบัณฑิตศึกษาในอนาคต

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยครั้งนี้จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ ต่อองค์กร และช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักบัณฑิตศึกษาให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ หากมีข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดประการใดในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ ด้วยความเคารพ และจะนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

ธนนกรกานต์ ชุมเชิงกาญจน์

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 ข้อจำกัดของการวิจัย.....	4
1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ.....	7
2.2 ทฤษฎีและโมเดลคุณภาพการบริการ.....	9
2.3 แนวคิดคุณภาพการบริการในภาครัฐและการศึกษา.....	20
2.4 ทฤษฎีด้านการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ.....	24
2.5 ทฤษฎีระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ.....	26
2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	28
2.7 ทฤษฎีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา : ผังก้างปลา (Fishbone Diagram).....	32
2.8 บริบทการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	34
2.9 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
3.1 ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และระดับความพึงพอใจประกอบการตีความผลการประเมิน.....	47

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3.2 ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และสาเหตุเชิงระบบที่ส่งผลต่อ การให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	54
3.3 ขั้นตอนที่ 3 การสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนระดับ บัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากมุมมองของผู้ให้ข้อมูล.....	55
บทที่ 4 ผลการวิจัย	59
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
4.3 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพ การให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และระดับความพึงพอใจประกอบการตีความ ผลการประเมิน.....	60
4.4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับ บัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	67
4.5 ผลการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากมุมมอง ของผู้ให้ข้อมูล	70
4.6 สรุปผลการวิจัยในภาพรวม	81
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	83
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	83
5.2 อภิปรายผล	87
5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	94
5.4 แผนภาพสรุปแนวคิดที่ได้จากการวิจัย	96
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	103

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก ก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้เก็บข้อมูลในการวิจัย เรื่อง การศึกษาแนวทาง เพื่อยกระดับคุณภาพบริการงานทะเบียนนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	104
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	111
ภาคผนวก ค ข้อมูลดิบจากการสัมภาษณ์.....	121
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธี Cronbach's Alpha Coefficient)	142
ประวัติผู้วิจัย	145



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การสังเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักเรียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	14
2.2 การสังเคราะห์รายการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน ระดับบัณฑิตศึกษา	19
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	59
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดลำดับ และระดับความคิดเห็นภาพรวมรายด้าน เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักเรียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	60
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดลำดับ และการแปลผล รายข้อย่อย ของด้านบุคลากร เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักเรียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	61
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดลำดับ และการแปลผล รายข้อย่อย ของด้านกระบวนการและกฎระเบียบ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักเรียน ระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	62
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดลำดับ และการแปลผล รายข้อย่อย ของด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน นักเรียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ..	63
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดลำดับ และการแปลผล รายข้อย่อย ของด้านช่องทางการสื่อสาร เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักเรียน ระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	64
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดลำดับ และการแปลผล รายข้อย่อย ของด้านระบบสารสนเทศ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักเรียน ระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	65
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดลำดับ และการแปลผล รายข้อย่อย ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนนักเรียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	66
4.9 แสดงความถี่ของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากคำถามปลายเปิด	67
4.10 แสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 1 : จากประสบการณ์ของท่าน ท่านเห็นว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่มีผลต่อการให้บริการ กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาอย่างไร โดยเฉพาะเมื่อต้องสื่อสารกับนักศึกษาต่างชาติ.....	72
4.12 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 2 : ท่านเคยพบหรือสังเกตว่าระเบียบ หรือประกาศใดบ้างที่นักศึกษามักเข้าใจผิดหรือตีความไม่ตรงกัน ท่านคิดว่าเราควรมี แนวทางอธิบายหรือสรุประเบียบเหล่านี้ให้เข้าใจง่ายขึ้นอย่างไร.....	73
4.13 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 3 : หากมีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ เช่น Q&A หรือ Chatbot คิดว่าจะช่วยสนับสนุนการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด และท่านอยากให้ระบบนั้นมีข้อมูลหรือฟังก์ชันอะไรบ้าง.....	75
4.14 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 4 : ในมุมมองของท่าน เคยพบหรือ มีข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านมือถือ หรือแท็บเล็ตบ้างหรือไม่ ท่านคิดว่าควรพัฒนาในส่วนใดเพื่อให้ระบบรองรับ ทุกอุปกรณ์ได้ดียิ่งขึ้น	77
4.15 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 5 : ด้านสถานที่ให้บริการ ของสำนักบัณฑิตศึกษา ท่านเห็นว่า มีข้อจำกัดหรือปัญหาใดที่อาจส่งผล ต่อประสบการณ์ของผู้ใช้บริการหรือไม่ และท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร	79

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
2.1 วิธีการเขียนผังก้างปลา.....	34
2.2 แสดงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	36
2.3 โครงสร้างการบริหารของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	39
2.4 แสดงที่ตั้งสำนักบัณฑิตศึกษา	41
2.5 แสดงบุคลากรประจำสำนักบัณฑิตศึกษา.....	42
2.6 แสดงบุคลากรประจำฝ่ายวิชาการและวิจัยและช่องทางการติดต่อ	44
4.1 ผังก้างปลาแสดงปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา	71
5.1 แผนภาพสรุปแนวคิดที่ได้จากการวิจัย.....	102



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน สถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งในด้านองค์ความรู้ ทักษะวิชาชีพ และคุณธรรมจริยธรรม โดยมีภารกิจหลักไม่เพียงแต่การจัดการเรียนการสอนหรือการผลิตบัณฑิต หากยังต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการในทุกด้าน เพื่อสร้างความประทับใจและตอบสนองความคาดหวังของนักศึกษา ผู้ปกครอง และผู้มารับบริการ ซึ่งนับว่าเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์และคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่สังคมให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารราชการแนวใหม่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งเน้นการบริหารที่ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (มณฑกานต์ ฉิมเกิด และสุธรรม พงศ์สำราญ, 2560) ดังนั้น คุณภาพการให้บริการทางการศึกษา จึงกลายเป็นประเด็นที่สถาบันการศึกษาทุกแห่งต้องให้ความสนใจ โดยเฉพาะการให้บริการด้านทะเบียนนักศึกษา ซึ่งมีบทบาทครอบคลุมตั้งแต่การรับเข้าศึกษา การลงทะเบียนเรียน การจัดการข้อมูลการศึกษา ไปจนถึงการสำเร็จการศึกษา หากกระบวนการเหล่านี้ดำเนินไปอย่างล่าช้า ชับซ้อน ขาดความชัดเจน หรือไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ย่อมส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจและอาจบั่นทอนประสิทธิภาพของระบบบริการการศึกษาในภาพรวม ด้วยเหตุนี้ การบริหารจัดการงานทะเบียนจึงไม่ใช่เพียงแค่ภารกิจทางเทคนิค แต่เป็นกระบวนการที่ต้องการการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในมิติของคุณภาพบุคลากร กระบวนการ ระบบสารสนเทศ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่มุ่งผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติคุณภาพสูง เพื่อบริการรับความต้องการของประเทศในภาคอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจฐานนวัตกรรม ได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและยกระดับการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในทุกมิติ ทั้งในด้านการกำหนดนโยบายเชิงวิชาการ การออกแบบหลักสูตรที่ตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ชาติ การส่งเสริมงานวิจัยขั้นสูง และการพัฒนาระบบบริหารจัดการศึกษาที่มีมาตรฐานเทียบเท่านานาชาติ โดยตระหนักว่าระดับบัณฑิตศึกษาคือกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์ความรู้และการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อให้การบริหารจัดการด้านบัณฑิตศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมีประสิทธิภาพในเชิงระบบ มหาวิทยาลัยจึงได้จัดตั้ง "สำนักบัณฑิตศึกษา" ขึ้นเป็นหน่วยงานกลางที่มีบทบาทในการกำกับดูแล ติดตาม และสนับสนุนภารกิจด้านบัณฑิตศึกษาในภาพรวม โดยประสานงานร่วมกับคณะ หน่วยงานวิชาการ และหน่วยงานสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อให้กระบวนการจัดการศึกษาระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย สำหรับภารกิจหลัก

ของสำนักบัณฑิตศึกษา ได้แก่ การกำหนดแนวนโยบายและมาตรฐานด้านวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา การเสนอความเห็นชอบหลักสูตรใหม่และการปรับปรุงหลักสูตร การประสานงานกลั่นกรองคุณสมบัติ นักศึกษา การดูแลระบบทะเบียนและวัดผล ตลอดจนการให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่นักศึกษา ร่วมกับ คณะและหลักสูตรอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ สำนักบัณฑิตศึกษายังมีบทบาทในการพัฒนา ระบบ ฐานข้อมูล สำหรับการบริหารจัดการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา (โดยประสานความร่วมมือ กับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ที่รับผิดชอบระดับปริญญาตรี) การส่งเสริมการเผยแพร่ ผลงานวิจัย และการสร้างระบบประกันคุณภาพตลอดรอบวงจรชีวิตของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพบริการ สร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเพิ่มขีด ความสามารถของบัณฑิตในการแข่งขันในระดับประเทศและนานาชาติอย่างเป็นรูปธรรม (มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา, 2557)

แม้ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในปีการศึกษา 2566 จะอยู่ในระดับ ดีมาก (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา, 2566) แต่อย่างไรก็ตาม งานวิจัย ด้านคุณภาพการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานภาครัฐหลายฉบับชี้ให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจที่อยู่ในเกณฑ์สูง มิได้สะท้อนว่าการให้บริการจะปราศจากปัญหาเชิงโครงสร้าง หรือเชิงกระบวนการเสมอไป โดยเฉพาะบริบทของงานบริการที่มีความซับซ้อนของขั้นตอน กฎระเบียบ และการประสานงานระหว่างหลายหน่วยงาน (ณัฐนุช เจียรประดิษฐ์, 2560; วรางคณา อินทรสุข, 2565) ทั้งนี้ ปัญหาที่มักพบ ได้แก่ ความไม่ชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ การเข้าถึงข้อมูล ที่ยังไม่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการบางกลุ่ม ข้อจำกัดด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงกลไกการสื่อสารที่ยังไม่ครอบคลุมทุกช่องทาง (ศรัณย์ ฐิตารีย์ และปิยะนุช ต้นเจริญ, 2564; ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์ และคณะ, 2567) นอกจากนี้ แนวคิดด้านประสบการณ์ผู้ใช้บริการชี้ให้เห็นว่า การรับรู้คุณภาพบริการเกิดจากประสบการณ์ตลอดกระบวนการ ตั้งแต่การเข้าถึงข้อมูล การติดต่อสื่อสาร ความชัดเจนของขั้นตอน ระบบสนับสนุนทางสารสนเทศ ไปจนถึงสภาพแวดล้อม ของสถานที่ให้บริการ หากองค์ประกอบใดมีข้อจำกัด ย่อมส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการในภาพรวม แม้ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยจะอยู่ในระดับสูงก็ตาม (สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร, 2561; นภัสสร มีศรี, 2564) ด้วยเหตุนี้ นักวิชาการจึงเสนอว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการควรพิจารณาควบคู่ ทั้งมิติของคุณภาพบริการ ระดับความพึงพอใจ และการวิเคราะห์ปัญหาเชิงระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูล ที่นำไปสู่การพัฒนาเชิงปฏิบัติอย่างแท้จริง (สุภัทร ตางามดำ, 2566; วรางคณา อินทรสุข, 2565)

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยให้ความสำคัญกับทั้งบริบทเชิงกระบวนการ สภาพปัญหา อุปสรรค และสาเหตุเชิงระบบ ควบคู่กับการสังเคราะห์ข้อเสนอเชิงปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้พัฒนาการให้บริการได้อย่างเป็นรูปธรรม อันจะช่วยให้มหาวิทยาลัยมีข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการกำหนดทิศทางการพัฒนาในระยะยาว อย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และระดับความพึงพอใจประกอบการตีความผลการประเมิน

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และสาเหตุเชิงระบบที่ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.3 เพื่อสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากมุมมองของผู้ให้ข้อมูล

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ผู้บริหารและสำนักบัณฑิตศึกษาได้ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งสามารถนำไปใช้ประกอบการกำหนดนโยบาย วางแผนปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของสำนักบัณฑิตศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3.2 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจปัญหา อุปสรรค และสาเหตุเชิงระบบของการให้บริการงานทะเบียนอย่างชัดเจน เอื้อต่อการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานและการให้บริการให้มีความชัดเจน รวดเร็ว และตอบสนองผู้ใช้บริการได้ดีขึ้น

1.3.3 ใช้เป็นองค์ความรู้และข้อมูลอ้างอิงทางวิชาการด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา และเป็นแนวทางในการต่อยอดการวิจัยด้านงานบริการทางการศึกษา ในบริบทที่ใกล้เคียงกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้ ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ปัจจัยเชิงระบบที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ตลอดจน ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติที่สะท้อนจากประสบการณ์ของผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน โดยเน้นเฉพาะงานทะเบียนและบริการที่ดำเนินการโดยสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เช่น การให้คำปรึกษา การตรวจสอบ เอกสาร การยื่นคำร้อง การใช้ระบบสารสนเทศ และบริการด้านสถานที่

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

1) ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งหมายรวมถึงนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ทั้งที่กำลังศึกษาอยู่และผู้ที่สำเร็จการศึกษาแล้ว จากคณะที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยเป็นผู้ที่เคยติดต่อหรือรับบริการงานทะเบียนกับสำนักบัณฑิตศึกษา ภายในระยะเวลา 12 เดือนก่อนการเก็บข้อมูล เนื่องจากลักษณะของผู้ใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และไม่มีฐานข้อมูลที่สามารถระบุจำนวนผู้ที่เคยใช้บริการภายในช่วงเวลาดังกล่าว ได้อย่างชัดเจน จึงไม่สามารถกำหนดจำนวนประชากรทั้งหมดได้แน่นอน (Infinite Population)

2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ บุคลากรผู้ที่มีบทบาทโดยตรงต่อการดำเนินงาน และการกำกับดูแลการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่งานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาจากคณะที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 10 คณะ และประธานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาที่สนใจและยินดีให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 3 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตั้งแต่ขั้นเตรียมการศึกษา ออกแบบแบบเครื่องมือ เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และสังเคราะห์ผลการวิจัย ระหว่างเดือนมกราคม - ธันวาคม พ.ศ. 2567 เพื่อให้ผลการวิจัยสะท้อนสภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาในช่วงเวลาล่าสุดอย่างครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน

1.5 ขอบจำกัดของการวิจัย

1.5.1 ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นการสะท้อนความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้ตอบในช่วงเวลาหนึ่ง ผลที่ได้จึงอาจแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ การรับรู้ และบริบทการใช้บริการของแต่ละบุคคล

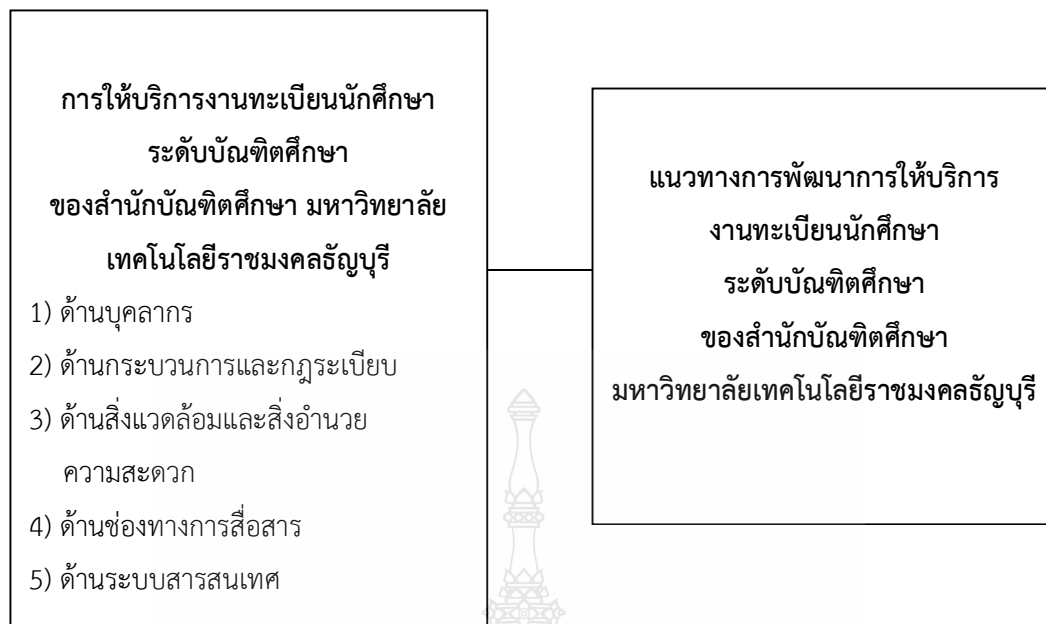
1.5.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นเจ้าหน้าที่ระดับคณะ ประธานหลักสูตรของคณะ และผู้บริหารของสำนักบัณฑิตศึกษา ซึ่งอาจสะท้อนปัญหาในมุมมองผู้ปฏิบัติงานมากกว่าของผู้ใช้บริการโดยตรง

1.5.3 สภาพปัญหาอาจเปลี่ยนแปลงตามระบบสารสนเทศ ระเบียบข้อบังคับ หรือบริบทการบริหารในแต่ละปี ทำให้ผลวิจัยอาจไม่สะท้อนสถานการณ์ในระยะยาว

1.5.4 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพอาศัยเวลาของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งจำกัดความลึกในบางประเด็นที่ซับซ้อน

1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่นำเสนอในบทที่ 2 ผู้วิจัยได้สังเคราะห์กรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการศึกษาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 3 ข้อ โดยกรอบแนวคิดดังกล่าวแสดงให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และสาเหตุเชิงระบบที่ส่งผลต่อการให้บริการ และการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การสังเคราะห์แนวทางเพื่อยกระดับคุณภาพบริการงานทะเบียนในมิติต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : จากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2

1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้การศึกษาเรื่อง “การศึกษาแนวทางเพื่อยกระดับคุณภาพบริการงานทะเบียนนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” มีความชัดเจน ตรงตามกรอบแนวคิด และเข้าใจตรงกันในบริบทของการวิจัยนี้ คำศัพท์เฉพาะที่สำคัญ มีความหมาย ดังนี้

ผู้ให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งหมายรวมถึงนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ทั้งที่อยู่ระหว่างการศึกษาและผู้ที่สำเร็จการศึกษาแล้ว โดยเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการติดต่อหรือให้บริการงานทะเบียนกับสำนักบัณฑิตศึกษา ในด้านต่าง ๆ ภายในระยะเวลา 12 เดือนก่อนการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในมิติที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

ด้านบุคลากร หมายถึง ลักษณะและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้านความสุภาพ ความเต็มใจ ความเท่าเทียม และความสามารถในการให้ข้อมูล

ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ หมายถึง ลักษณะและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อความชัดเจน ความเหมาะสม และความสะดวกของขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงกฎระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ลักษณะและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสภาพแวดล้อม สถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ด้านช่องทางการสื่อสาร หมายถึง ลักษณะและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อความชัดเจน ความสะดวก และความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ด้านระบบสารสนเทศ หมายถึง ลักษณะและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อความพร้อมและการใช้งานของระบบสารสนเทศ ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ความชัดเจน และความซับซ้อนของระบบ ความเสถียร การรองรับผู้ใช้งาน และการพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง การศึกษาแนวทางเพื่อยกระดับคุณภาพบริการงานทะเบียนนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้รวบรวม เอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งนำเสนอ โดยแบ่งออกเป็น 9 ส่วนสำคัญ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดและเป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 ทฤษฎีและโมเดลคุณภาพการบริการ
- 2.3 แนวคิดคุณภาพการบริการในภาครัฐและการศึกษา
- 2.4 ทฤษฎีด้านการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ
- 2.5 ทฤษฎีระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 2.7 ทฤษฎีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา : ผังก้างปลา (Fishbone Diagram)
- 2.8 บริบทการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 2.9 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

2.1.1 ความหมายของการให้บริการ (Service)

การให้บริการเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยส่วนใหญ่เป็น “สิ่งที่จับต้องไม่ได้” (Intangible) และเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยตรง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) อธิบายว่า “บริการ” คือกิจกรรมหรือกระบวนการที่หน่วยงานของรัฐจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยมีลักษณะสำคัญ ได้แก่ ความไม่สามารถจับต้องได้ การผลิตและบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ความแปรปรวนตามผู้ให้บริการ และไม่สามารถเก็บสต็อกได้ ซึ่งลักษณะดังกล่าวส่งผลให้การให้บริการมิได้พิจารณาเฉพาะผลลัพธ์ของงานเท่านั้น แต่ยังต้องคำนึงถึงประสบการณ์ของผู้รับบริการ ซึ่งหมายถึง ความรู้สึก การรับรู้ และการประเมินของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นตลอดกระบวนการรับบริการ ตั้งแต่การเข้าถึงข้อมูล การติดต่อประสานงาน การรับคำแนะนำ ไปจนถึงผลลัพธ์สุดท้ายของการให้บริการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565)

ในบริบทสถาบันอุดมศึกษา งานวิจัยของ ญัฐนุช เจียรประดิษฐ์ (2560) อธิบายว่า “การบริการทางการศึกษา” คือการจัดกิจกรรมด้านวิชาการและงานทะเบียนที่มุ่งให้ผู้เรียนได้รับข้อมูล ที่ถูกต้อง กระบวนการที่ชัดเจน และความสะดวกในการดำเนินการ โดยการให้บริการที่ดีต้องอาศัย ทักษะ ความสุภาพ และความสามารถของบุคลากรควบคู่กับระบบสนับสนุน เช่น ระบบสารสนเทศ และขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการใช้งานของนักศึกษา

สรุปได้ว่า การให้บริการในหน่วยงานการศึกษา คือ “ชุดของกิจกรรมและปฏิสัมพันธ์” ที่ออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา โดยต้องคำนึงถึงประสบการณ์ ความสะดวก ความรวดเร็ว และความถูกต้องในทุกขั้นตอนของการรับบริการ

2.1.2 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

คุณภาพการให้บริการหมายถึง ระดับที่ผู้รับบริการประเมินว่า “บริการที่ได้รับจริง” สอดคล้องหรือแตกต่างจาก “ความคาดหวัง” ก่อนรับบริการเพียงใด หากการรับรู้จริงสูงกว่าหรือเท่ากับ ความคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมมองว่าบริการนั้นมีคุณภาพ และก่อให้เกิดความพึงพอใจ (คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, ม.ป.ป.) ได้สรุปแนวคิดของ Parasuraman et al. ว่าคุณภาพการให้บริการ = ผลต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation) และการรับรู้จริง (Perception) ของผู้รับบริการ โดยเน้นว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดเกณฑ์ ในการประเมินคุณภาพมากกว่าปัจจัยด้านกายภาพเพียงอย่างเดียว

ในทำนองเดียวกัน ญัฐนุช เจียรประดิษฐ์ (2560) พบว่า คุณภาพการบริการ การศึกษา คือ “ความสามารถของหน่วยงานในการจัดบริการด้านวิชาการและงานทะเบียน ให้ตรงตามความต้องการของนักศึกษา ทั้งด้านข้อมูล ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความเป็นธรรม” ซึ่งทำให้เกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ พร้อมส่งผลต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

สรุปความหมายโดยรวม ได้ว่า การให้บริการ คือ กระบวนการที่องค์กรมุ่งสนอง ความต้องการของผู้รับบริการผ่านกิจกรรมที่มีลักษณะไม่สามารถจับต้องได้ ต้องพึ่งพาปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคลากร ระบบ และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ สำหรับ คุณภาพการให้บริการ คือระดับการประเมินของผู้รับบริการต่อ “บริการที่ได้รับจริง” เมื่อเปรียบเทียบกับ “ความคาดหวัง” ก่อนรับบริการ ซึ่งเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และทัศนคติที่มีต่อหน่วยงาน ดังนั้น ในงานวิจัยด้านการศึกษา คุณภาพบริการจึงไม่ใช่เพียงผลลัพธ์ ของงาน เช่น การออกเอกสารถูกต้อง แต่รวมถึง “กระบวนการ” เช่น ความชัดเจนของขั้นตอน ความรวดเร็ว ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ และระบบที่ช่วยสนับสนุนการให้บริการแก่ผู้เรียน

2.2 ทฤษฎีและโมเดลคุณภาพการบริการ

2.2.1 โมเดล SERVQUAL

โมเดล SERVQUAL เป็นกรอบแนวคิดการวัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับ การยอมรับอย่างกว้างขวางในงานบริการทั้งภาครัฐและสถาบันการศึกษา ซึ่งพัฒนา โดย Parasuraman, Zeithaml และ Berry ซึ่งอธิบายว่าคุณภาพการให้บริการเกิดจาก “ช่องว่าง” ระหว่าง ความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการก่อนเข้าใช้บริการ และ การรับรู้จริง (Perception) หลังได้รับบริการจริง หากการรับรู้สูงกว่าหรือใกล้เคียงกับความคาดหวัง ผู้รับบริการ จะมองว่าบริการนั้นมีคุณภาพ (Parasuraman et al., (1988 อ้างถึงใน สุพัตร ตางามดำ, 2566))

โมเดล SERVQUAL แบ่งคุณภาพบริการเป็น 5 มิติ ได้แก่

- 1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) – การให้บริการที่ถูกต้อง ตรงเวลา และเชื่อถือได้
- 2) การตอบสนอง (Responsiveness) – ความรวดเร็ว ความพร้อมให้บริการ และ การแก้ปัญหา
- 3) ความมั่นใจ (Assurance) – ความรู้ ความสามารถ ความสุภาพ และ ความปลอดภัยที่ผู้รับบริการรับรู้
- 4) ความเอาใจใส่ (Empathy) – ความเข้าใจผู้รับบริการ ความเป็นมิตร และการดูแล อย่างเป็นรายบุคคล
- 5) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) – สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ สถานที่ และความพร้อมทางกายภาพ

ในประเทศไทย โมเดล SERVQUAL ถูกนำไปปรับใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ ของหน่วยงานรัฐและสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง เช่น

วัชรพงษ์ แก้วอรุณ (2564) ที่ศึกษาวิจัยคุณภาพบริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลทุ่งสง พบว่า มิติ Reliability และ Responsiveness มีผลมากที่สุดต่อการรับรู้คุณภาพ บริการ โดยเฉพาะความถูกต้องของข้อมูลและความรวดเร็วในการให้ข้อมูล

ศรัณย์ ฐิตารีย์ และปิยะนุช ต้นเจริญ (2564) ที่ศึกษาวิจัยแนวทางพัฒนาคุณภาพ บริการในงานทะเบียนท้องถิ่น พบว่ามิติ Assurance และ Empathy มีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะทักษะในการอธิบาย กระบวนการที่ชัดเจน และความสุภาพเป็นมิตร ของเจ้าหน้าที่

สุพัตร ตางามดำ (2566) ที่ศึกษาวิจัยคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานส่งเสริม การวิจัย โรงพยาบาลกลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า ทั้ง 5 มิติของ SERVQUAL มีผลต่อการประเมิน คุณภาพบริการ โดยมิติ Responsiveness และ Assurance เป็นปัจจัยที่สะท้อนคุณภาพบริการสูงสุด

สรุปเชิงวิเคราะห์ได้ว่า โมเดล SERVQUAL เหมาะสมอย่างยิ่งต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากสามารถสะท้อนทั้งประสบการณ์ด้าน “บุคลากร – กระบวนการ – ข้อมูล – ระบบ – สิ่งแวดล้อม” ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา

2.2.2 โมเดลคุณภาพบริการของ Grönroos

นภัสสร มีศรี (2564) กล่าวถึง โมเดลคุณภาพบริการของ Grönroos เป็นกรอบแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในการศึกษาคุณภาพบริการ โดยเสนอว่าคุณภาพการให้บริการเกิดจากการรับรู้ของผู้รับบริการใน 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่

- 1) คุณภาพด้านเทคนิค (Technical Quality) หมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริง เช่น ความถูกต้องของเอกสาร ความครบถ้วนของข้อมูล และผลลัพธ์ที่ตรวจสอบได้
- 2) คุณภาพด้านกระบวนการ (Functional Quality) หมายถึง วิธีการให้บริการ เช่น การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพ การอธิบายขั้นตอน และความรวดเร็ว
- 3) ภาพลักษณ์องค์กร (Image) เป็นผลรวมของความคาดหวัง ประสบการณ์ และความเชื่อมั่นที่ผู้รับบริการมีต่อหน่วยงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตีความคุณภาพบริการในภาพรวมสำหรับในประเทศไทย โมเดลของ Grönroos ถูกนำไปใช้ในงานบริการหลายประเภท ทั้งภาครัฐและสถาบันอุดมศึกษา ตัวอย่างเช่น

นภัสสร มีศรี (2564) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการงานการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับ “คุณภาพด้านกระบวนการ” เช่น ความพร้อมให้คำแนะนำ และความสุภาพของเจ้าหน้าที่ มากกว่าปัจจัยด้านกายภาพเพียงอย่างเดียว

วรารัณ อินทรสุข (2565) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการของฝ่ายบริหารทั่วไปในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ความถูกต้องของข้อมูล (Technical Quality) และทักษะในการสื่อสารของบุคลากร (Functional Quality) เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเฉพาะในงานบริการที่ต้องใช้ระบบสารสนเทศร่วมด้วย

นอกจากนี้ งานของ พิมพ์ชนก ศรีวิชัย (2565) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประเมินบริการงานท้องถิ่น พบว่า “ภาพลักษณ์องค์กร” มีผลอย่างมากต่อการประเมินคุณภาพบริการ กล่าวคือ หากองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีด้านความโปร่งใสและความรับผิดชอบ ประชาชนจะประเมินคุณภาพบริการในด้านอื่น ๆ สูงขึ้น แม้กระบวนการบางส่วนยังต้องพัฒนา

สรุปเชิงวิเคราะห์ โมเดลของ Grönroos เน้นว่า “วิธีการให้บริการ” (Functional Quality) มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่า “ผลลัพธ์ของบริการ” (Technical Quality) ซึ่งเหมาะสมอย่างยิ่งกับการประเมินคุณภาพบริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา เนื่องจากผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพจากหลายมิติ เช่น ความถูกต้องของข้อมูล การประสานงานของบุคลากร ความรวดเร็วของระบบ และภาพลักษณ์ของหน่วยงานเมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ

2.2.3 ทฤษฎีประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (Service Experience Theory)

แนวคิดประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (Service Experience) อธิบายว่า “คุณภาพบริการ” เป็นผลที่เกิดจากการรับรู้ของผู้ใช้บริการตลอดเส้นทางการได้รับบริการทั้งหมด ไม่ใช่เฉพาะจุดบริการใดจุดหนึ่ง แต่เกิดจากภาพรวมตั้งแต่การค้นหาข้อมูล การติดต่อ การเข้ารับบริการ การรับเอกสาร การจัดการหลังการใช้บริการ และความรู้สึกต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของหน่วยงาน ทั้งบุคลากร ระบบสารสนเทศ ขั้นตอนงาน และสิ่งแวดล้อมของสถานที่บริการ

ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์ และคณะ (2567) ศึกษาประสบการณ์ผู้รับบริการภาครัฐด้านสวัสดิการ และพบว่าเส้นทางผู้ใช้บริการ (Customer Journey) ประกอบด้วยจุดสัมผัสสำคัญ เช่น ช่องทางข้อมูล การยื่นคำร้อง การรอคอย และการรับบริการจริง โดยแต่ละขั้นตอนมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยนี้ชี้ว่า ประสบการณ์บริการเป็น “กระบวนการสะสม” (Cumulative Experience) ที่ต้องบริหารทั้งมิติด้านข้อมูล ความโปร่งใส และความรวดเร็วอย่างสอดคล้องกัน

สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร (2561) อธิบายแนวคิดเส้นทางผู้บริโภคในยุคดิจิทัลว่าประสบการณ์ผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบันเกิดจากปฏิสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง (Omni - Channel Experience) ทั้งการค้นหาข้อมูลออนไลน์ ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ และประสบการณ์ในสถานที่บริการจริง ผู้รับบริการจึงประเมินคุณภาพบริการจากความสะดวกของข้อมูล ความสะดวกในการติดต่อ ความถูกต้องของกระบวนการ และความราบรื่นของระบบมากกว่าปัจจัยด้านกายภาพเพียงอย่างเดียว

อนันต์ เชื้อวชาญกิจการ และคณะ (2559) นำแนวคิด “Service Blueprint” มาใช้ในการวิเคราะห์บริการในประเทศไทย โดยเสนอว่าประสบการณ์ผู้ใช้บริการถูกกำหนดจากทั้งส่วนที่ปรากฏต่อสายตาผู้รับบริการ (Front Stage) เช่น การให้คำแนะนำ การติดต่อ และระบบรับคำร้อง และส่วนที่อยู่เบื้องหลัง (Back Stage) เช่น การประสานงาน การตรวจสอบข้อมูล และระบบสนับสนุนที่ผู้ใช้บริการไม่เห็นแต่มีผลต่อคุณภาพบริการโดยตรง การทำแผนผังพิมพ์เขียวบริการจึงช่วยให้เห็นคอขวดของกระบวนการและจุดที่ควรปรับปรุงคุณภาพบริการได้อย่างเป็นระบบ

นอกจากนี้ กลไกสำคัญของประสบการณ์ผู้ใช้บริการยังสอดคล้องกับ “ทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง” (Expectation – Confirmation Theory) ของ โอลิเวอร์ (2523) อ้างถึงใน อรอนงค์ อุ้นแก้ว, 2564) ซึ่งอธิบายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนรับบริการและการรับรู้ผลจริงหลังใช้บริการ หากผลลัพธ์ที่ได้รับสูงกว่าหรือตรงตามความคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจและตั้งใจกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

สรุปได้ว่า ทฤษฎีประสบการณ์ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับ “เส้นทางการรับบริการทั้งหมด” (Total Service Experience) ซึ่งประกอบด้วยมิติด้านบุคลากร ความชัดเจนของข้อมูล เวลาการดำเนินงาน ความสะดวกของระบบสารสนเทศ ความโปร่งใสของขั้นตอน และบรรยากาศสถานที่บริการ

2.2.4 องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

องค์ประกอบคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ จากการทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ทั้งในบริบทหน่วยงานภาครัฐ สถาบันอุดมศึกษา และการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สาระสำคัญของนักวิชาการจำนวน 12 แหล่ง โดยพิจารณาความสอดคล้องกับบริบทการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งเป็นบริการเชิงกระบวนการ (Process - Based Service) ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขั้นตอน กฎระเบียบ ระบบสารสนเทศ และการสื่อสารหลายช่องทาง ทั้งนี้ สามารถสรุปสาระสำคัญของแต่ละแหล่งได้ดังต่อไปนี้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565) เสนอว่าการให้บริการภาครัฐที่มีคุณภาพควรมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการ และส่งเสริมการเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึง สะท้อนองค์ประกอบด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านความโปร่งใส/ความเป็นธรรม

ณัฐช จีเยระประดิษฐ์ (2560) เห็นว่าคุณภาพบริการทางการศึกษาควรคำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูล ความชัดเจนของกฎระเบียบและกระบวนการดำเนินงาน รวมถึงความสามารถของบุคลากรในการให้ข้อมูล สะท้อนองค์ประกอบด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ และด้านความโปร่งใส/ความเป็นธรรม

Parasuraman et al. (1988) อธิบายว่าคุณภาพบริการประกอบด้วยความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ และสิ่งที่จับต้องได้ สะท้อนองค์ประกอบด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ ด้านระบบสารสนเทศ ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการสื่อสาร

วัชรพงษ์ แก้วอรุณ (2564) พบว่าความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็ว และความชัดเจนของกระบวนการดำเนินงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพบริการ สะท้อนองค์ประกอบด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ และด้านช่องทางการสื่อสาร

ศรัณย์ ฐิตารีย์ และปิยะนุช ต้นเจริญ (2564) พบว่าทักษะการสื่อสารและการอธิบายระเบียบหรือแนวปฏิบัติของเจ้าหน้าที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สะท้อนองค์ประกอบด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ และด้านช่องทางการสื่อสาร

สุพัตร ตางามดำ (2566) เสนอว่าความรวดเร็วในการตอบสนองและความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญของคุณภาพบริการ สะท้อนองค์ประกอบด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ และด้านช่องทางการสื่อสาร

นภัสสร มีศรี (2564) อธิบายว่าคุณภาพบริการประกอบด้วยผลลัพธ์ของบริการ วิธีการให้บริการ และภาพลักษณ์องค์กร สะท้อนองค์ประกอบด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ ด้านระบบสารสนเทศ และด้านภาพลักษณ์องค์กร

วรางคณา อินทรสุข (2565) พบว่าความถูกต้องของข้อมูลและทักษะการสื่อสารของบุคลากรมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สะท้อนองค์ประกอบด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และกฎระเบียบ และด้านระบบสารสนเทศ

พิมพ์ชนก ศรีวิชัย (2565) เสนอว่าภาพลักษณ์องค์กรด้านความน่าเชื่อถือและความรับผิดชอบส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ สะท้อนองค์ประกอบด้านภาพลักษณ์องค์กร

ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์ และคณะ (2567) เสนอแนวคิดประสบการณ์ผู้รับบริการตลอดกระบวนการรับบริการ สะท้อนองค์ประกอบด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ และด้านช่องทางการสื่อสาร

สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร (2561) เสนอแนวคิดการให้บริการหลายช่องทางอย่างต่อเนื่องและเชื่อมโยงกัน สะท้อนองค์ประกอบด้านกระบวนการและกฎระเบียบ และด้านช่องทางการสื่อสาร

อนันต์ เชี่ยวชาญกิจการ และคณะ (2559) เสนอแนวคิด Service Blueprint ที่มุ่งวิเคราะห์กระบวนการและระบบสนับสนุนการให้บริการ สะท้อนองค์ประกอบด้านกระบวนการและกฎระเบียบ และด้านระบบสารสนเทศ

จากการสังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการจำนวน 12 แหล่ง พบว่าองค์ประกอบคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา สามารถจัดกลุ่มได้ 7 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ ด้านระบบสารสนเทศ ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านภาพลักษณ์องค์กร และด้านความโปร่งใส/ความเป็นธรรม โดยรายละเอียดการปรากฏขององค์ประกอบในแนวคิดของนักวิชาการแต่ละแหล่งแสดงดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 การสังเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ด้านที่เกี่ยวข้อง	สำนักงาน ก.พ.ร. (2565)	ณัฐช เลิศประดิษฐ์ (2560)	Parasuraman et al. (1988)	วัชรพงษ์ แก้วอรุณ (2564)	ศรัณย์ ฐิตารีย์ และปิยะนุช ต้นเจริญ (2564)	สุภัทร ตางามดำ (2566)	นภัสสร มีศรี (2564)	วารางคณา อินทรสุข (2565)	พิมพ์ชนก ศรีวัชชัย (2565)	ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์ และคณะ (2567)	สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร (2561)	อนันต์ เขียวชาญกิจการ และคณะ (2559)	ความถี่
1. ด้านบุคลากร	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/			9
2. ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	11
3. ด้านระบบสารสนเทศ		/	/			/		/		/	/	/	7
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก			/			/							2
5. ด้านช่องทางการสื่อสาร	/		/	/	/	/				/	/		7
6. ด้านภาพลักษณ์องค์กร							/		/				2
7. ด้านความโปร่งใส/ ความเป็นธรรม	/	/											2

จากตารางที่ 2.1 พบว่า องค์ประกอบคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถสังเคราะห์ได้ 7 องค์ประกอบ โดยด้านกระบวนการและกฎระเบียบมีความถี่สูงสุด จำนวน 11 แห่ง รองลงมาคือด้านบุคลากร จำนวน 9 แห่ง และด้านระบบสารสนเทศกับด้านช่องทางการสื่อสาร จำนวนด้านละ 7 แห่ง แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบดังกล่าวได้รับการกล่าวถึงอย่างต่อเนื่องในเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษา

ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพิจารณาคัดเลือกองค์ประกอบโดยอาศัยทั้งความถี่ที่ปรากฏในเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องควบคู่กับความสอดคล้องต่อบริบทการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จึงคัดเลือก 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ ด้านระบบสารสนเทศ ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก

แม้ว่าด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกจะมีความถี่ปรากฏในระดับไม่สูง แต่ผู้วิจัยเห็นว่าป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อประสบการณ์การรับบริการของนักศึกษา ทั้งในส่วนของพื้นที่ให้บริการ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ระบบคิว การเข้าถึงจุดบริการ และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการติดต่อราชการ ซึ่งเป็นบริบทที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานทะเบียนนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา สำหรับด้านภาพลักษณ์องค์กรและด้านความโปร่งใส/ความเป็นธรรม แม้จะปรากฏในเอกสารบางส่วน แต่เมื่อพิจารณาเชิงเนื้อหาแล้วพบว่าสามารถสะท้อนและบูรณาการอยู่ภายใต้องค์ประกอบหลักที่คัดเลือกไว้ได้ กล่าวคือ ภาพลักษณ์องค์กรสามารถสะท้อนผ่านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ และช่องทางการสื่อสารของหน่วยงาน ขณะที่ความโปร่งใสและความเป็นธรรมสามารถสะท้อนผ่านความชัดเจนของกระบวนการ ขั้นตอน และกฎระเบียบในการให้บริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงไม่นำทั้งสององค์ประกอบมาแยกเป็นตัวแปรเฉพาะ แต่พิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบหลักที่เกี่ยวข้องแทน

1) ด้านบุคลากร

นภัสสร มีศรี (2564) ระบุว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น การรับฟังอย่างตั้งใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ผู้ใช้บริการใช้ประเมินคุณภาพบริการ

รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์ และคณะ (2565) อธิบายว่า บุคลากร เป็นตัวแปรที่สามารถวัดได้เชิงประจักษ์ โดยนิยามผ่านการรับรู้ของผู้รับบริการต่อปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ทั้งด้านการสื่อสาร การอธิบายขั้นตอนอย่างชัดเจน และการปฏิบัติอย่างเสมอภาค

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565) อธิบายว่า บุคลากรภาครัฐควรให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ซึ่งสะท้อนมาตรฐานการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ

วรารณ เลิศขามป้อม (2566) กล่าวว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบสำคัญของความพึงพอใจ โดยสะท้อนจากการประเมินพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ความสุภาพ ความเป็นมิตร ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล การชี้แจงข้อสงสัย และความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ซึ่งสะท้อนระดับความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการ

กัญญารัตน์ วิลามাত্র และจิรพงษ์ จันทรงาม (2566) เสนอว่า คุณภาพบุคลากรด้านบริการพิจารณาจากความสามารถในการตอบคำถาม ความถูกต้องของข้อมูล และความเต็มใจช่วยเหลือ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร หมายถึง ลักษณะและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้านความสุภาพ ความเต็มใจ ความเท่าเทียม และความสามารถในการให้ข้อมูล

2) ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ

นภัสสร มีศรี (2564) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อกระบวนการบริการขึ้นอยู่กับความเข้าใจง่ายของขั้นตอน ระยะเวลาที่เหมาะสม และความสอดคล้องของกฎระเบียบกับบริบทการปฏิบัติงาน

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ และคณะ (2565) อธิบายว่า กระบวนการบริการ ควรออกแบบให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้ใช้ และไม่สร้างภาระเกินความจำเป็น

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565) ระบุว่า กระบวนการให้บริการ ที่มีคุณภาพควรมีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส ลดความซ้ำซ้อน และเอื้อต่อความสะดวกของผู้รับบริการ

กัญญารัตน์ วิลามাত্র และจิรพงษ์ จันทรงาม (2566) เสนอว่า ขั้นตอนที่เป็นระบบ และมีการแจ้งสถานะความคืบหน้าชัดเจน ช่วยลดความสับสนและเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ

วรารณณ์ เลิศขามป้อม (2566) กล่าวถึง การกำหนดระเบียบที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และสามารถปฏิบัติได้จริง เป็นความสำคัญในบริบทของหน่วยงาน

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและกฎระเบียบ หมายถึง ลักษณะและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อความชัดเจน ความเหมาะสม และความสะดวกของขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงกฎ ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3) ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก

Parasuraman et al. (1988 อ้างถึงใน นภัสสร มีศรี, 2564) อธิบายว่า คุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง ความเหมาะสมของสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้

นภัสสร มีศรี (2564) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่สะอาด เป็นระเบียบ และมีป้ายแนะนำชัดเจน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565) ระบุว่า หน่วยงานภาครัฐควรจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเข้าถึงบริการ

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ และคณะ (2565) เห็นว่า บรรยากาศที่เป็นมิตรช่วยเสริมภาพลักษณ์องค์กร

กัญญารัตน์ วิลามাত্র และจิรพงษ์ จันทรงาม (2566) เสนอว่า พื้นที่บริการที่เหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ช่วยลดความเครียดและเพิ่มความประทับใจ

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ลักษณะและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสภาพแวดล้อม สถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4) ด้านช่องทางการสื่อสาร

นภัสสร มีศรี (2564) กล่าวว่า การสื่อสารที่ชัดเจนและทันเวลาเป็นปัจจัยสำคัญของความพึงพอใจ

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ และคณะ (2565) อธิบายว่า การสื่อสารสองทางช่วยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565) ระบุว่า ช่องทางสื่อสารควรหลากหลาย เข้าถึงง่าย และตอบสนองได้รวดเร็ว

กัญญารัตน์ วิลามাত্র และจิรพงษ์ จันทรงาม (2566) เสนอว่า การใช้สื่อดิจิทัลช่วยเพิ่มความสะดวกและลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล

วรารณ เลิศขามป้อม (2566) กล่าวว่า ความชัดเจนของข้อมูลและความรวดเร็วในการตอบกลับเป็นองค์ประกอบหลัก

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการสื่อสาร หมายถึง ลักษณะและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อความชัดเจน ความสะดวก และความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5) ด้านระบบสารสนเทศ

นภัสสร มีศรี (2564) กล่าวว่า ความชัดเจนของหน้าจอและขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อนเป็นปัจจัยสำคัญ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565) ระบุว่า การพัฒนาระบบดิจิทัลควรคำนึงถึงประสบการณ์ผู้ใช้

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ และคณะ (2565) เห็นว่า ระบบที่รองรับผู้ใช้จำนวนมากได้ดีช่วยลดปัญหาการร้องเรียน

Davis (1989 อ้างถึงใน กัญญารัตน์ วิลามাত্র และจิรพงษ์ จันทรงาม, 2566) อธิบายว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและการตัดสินใจใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ใช้

กัญญารัตน์ วิลามাত্র และจิรพงษ์ จันทรงาม (2566) เสนอว่า ระบบที่มีเสถียรภาพและใช้งานง่ายช่วยเพิ่มความพึงพอใจ

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการด้านระบบสารสนเทศ หมายถึง ลักษณะ และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อความพร้อมและการใช้งานของระบบสารสนเทศ ด้านความเหมาะสมในการใช้งาน ความชัดเจนและความซับซ้อนของระบบ ความเสถียร การรองรับ ผู้ใช้งาน และการพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการงานทะเบียน ระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2.2.5 การสังเคราะห์รายการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการรับ บริการ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สาระสำคัญของแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 แหล่ง เพื่อสังเคราะห์ รายการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ดังนี้

Parasuraman et al. (1988) อธิบายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบ ระหว่างความคาดหวังก่อนรับบริการกับผลการบริการที่ได้รับจริง หากผลการบริการเป็นไปตาม หรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเชื่อมโยงแนวคิดดังกล่าว กับรายการประเมินด้านการได้รับบริการตรงตามความคาดหวัง และความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ

Davis (1989) อธิบายว่า การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานระบบมีอิทธิพลต่อทัศนคติ และการยอมรับการใช้งานของผู้ใช้ แนวคิดดังกล่าวสะท้อนถึงการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าจะระบบหรือบริการ ช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จึงเชื่อมโยงกับรายการประเมิน ด้านการบริการที่ช่วยให้การดำเนินการด้านทะเบียนสะดวกขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565) เสนอแนวทางการพัฒนา คุณภาพการให้บริการภาครัฐ โดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน การดำเนินงาน และลดภาระด้านเวลาและค่าใช้จ่าย อันเป็นผลลัพธ์ที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้อย่าง เป็นรูปธรรม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเชื่อมโยงแนวคิดดังกล่าวกับรายการประเมินด้านการบริการที่ช่วยให้ การดำเนินการด้านทะเบียนสะดวกขึ้น และการบริการที่ช่วยลดภาระเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการ

นภัสสร มีศรี (2564) อธิบายแนวคิดคุณภาพบริการตามกรอบของ Grönroos โดยเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินประสบการณ์ที่ได้รับจากกระบวนการ และผลลัพธ์ของการให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความไว้วางใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเชื่อมโยงแนวคิดดังกล่าวกับรายการประเมินด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ ของสำนักบัณฑิตศึกษา

กัญญารัตน์ วิลามาตร์ และจิรพงษ์ จันทรงาม (2566) ศึกษาความพึงพอใจ ในการใช้บริการและระบบสารสนเทศ โดยพบว่าผู้ให้บริการมีแนวโน้มเกิดความพึงพอใจเมื่อบริการ สามารถอำนวยความสะดวก ลดความซับซ้อนของขั้นตอนการดำเนินงาน และช่วยลดภาระด้านเวลา และค่าใช้จ่ายในการติดต่อรับบริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเชื่อมโยงแนวคิดดังกล่าวกับรายการประเมิน ด้านการบริการที่ช่วยให้การดำเนินการด้านทะเบียนสะดวกขึ้น และการบริการที่ช่วยลดภาระเวลา และค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการ

จากการสังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการทั้ง 5 แหล่ง ผู้วิจัยจึงนำรายการประเมินที่ปรากฏในแนวคิดดังกล่าวมาใช้เป็นฐานในการกำหนดข้อคำถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อให้ครอบคลุมทั้งมิติด้านความคาดหวัง ประโยชน์เชิงประสิทธิภาพ ความเชื่อมั่น และผลลัพธ์ที่ผู้รับบริการรับรู้ได้อย่างเป็นรูปธรรม ดังแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 การสังเคราะห์รายการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา

รายการประเมิน	Parasuraman et al. (1988)	Davis (1989)	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565)	นภัสร มีศรี (2564)	กัญญารัตน์ วัฒนาบุตร และจิรพงษ์ จันทรงาม (2566)	ความถี่
1) การบริการที่ได้รับตรงตามความคาดหวัง	/					1
2) การบริการช่วยให้การดำเนินการด้านทะเบียนสะดวกขึ้น		/	/		/	3
3) ท่านเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการของสำนักบัณฑิตศึกษา	/			/		2
4) การบริการช่วยลดภาระเวลาและค่าใช้จ่าย			/		/	2

จากตารางที่ 2.2 พบว่า รายการประเมินด้านการบริการที่ช่วยให้การดำเนินการด้านทะเบียนสะดวกขึ้น มีความถี่สูงสุด จำนวน 3 แหล่ง รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการของสำนักบัณฑิตศึกษา และการบริการที่ช่วยลดภาระเวลาและค่าใช้จ่าย จำนวนรายการละ 2 แหล่ง ส่วนการได้รับบริการตรงตามความคาดหวัง มีความถี่ 1 แหล่ง อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพิจารณาว่าทุกรายการล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จึงนำรายการประเมินทั้ง 4 ประเด็นมาใช้ในการสร้างเครื่องมือวิจัย เพื่อให้การวัดความพึงพอใจครอบคลุมทั้งด้านความคาดหวัง ความสะดวกในการรับบริการ ความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน และประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับจากการใช้บริการ

2.3 แนวคิดคุณภาพการบริการในภาครัฐและการศึกษา

2.3.1 ดัชนีคุณภาพการให้บริการภาครัฐ (Public Service Quality Index: PSQI) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนด “ดัชนีคุณภาพการให้บริการภาครัฐ” (Public Service Quality Index: PSQI) เป็นกรอบในการประเมินคุณภาพบริการของหน่วยงานราชการ โดยเน้นว่าคุณภาพบริการของภาครัฐต้องตอบสนองประชาชนเป็นสำคัญ และสะท้อนหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งด้านความโปร่งใส ประสิทธิภาพ และความเป็นธรรม ในการเข้าถึงบริการของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565)

ดัชนีคุณภาพการให้บริการภาครัฐตามกรอบของ ก.พ.ร. ประกอบด้วย 3 มิติหลัก ได้แก่ การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประสิทธิภาพและความรวดเร็ว (Efficiency) และความโปร่งใสและตรวจสอบได้ (Transparency) โดยแต่ละมิติ มีความหมายดังนี้

1) การเข้าถึงบริการ (Accessibility)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565) อธิบายว่า การเข้าถึงบริการ หมายถึง ระดับความสะดวกที่ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน และเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม ทั้งในรูปแบบออนไลน์และรูปแบบปกติ โดยเน้นว่า ผู้รับบริการต้องสามารถ ค้นหาข้อมูล ขั้นตอน เอกสารที่ต้องใช้ ระยะเวลา และช่องทางติดต่อได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานของ ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์ และคณะ (2567) ที่พบว่า ความเข้าถึงง่ายของข้อมูลและช่องทางบริการมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการอย่างมาก โดยเฉพาะในบริบทบริการภาครัฐที่ผู้ใช้บริการมักมีความต้องการข้อมูลจำนวนมากก่อนเข้ารับบริการจริง

สลิลทิพย์ ทิพย์ไกรสร (2561) ยังชี้ว่าในยุคดิจิทัล ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อระบบที่เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และระบบตอบกลับอัตโนมัติ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ผู้ใช้บริการ และส่งผลต่อการรับรู้ความสะดวกโดยตรง

2) ประสิทธิภาพและความรวดเร็ว (Efficiency)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565) ระบุว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ลดขั้นตอนฟุ่มเฟือย มีระบบที่ชัดเจน และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยมุ่งลดภาระประชาชน เช่น ลดระยะเวลารอคอยนาน ลดการใช้เอกสาร และพัฒนาให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ซึ่งช่วยเพิ่มความเร็วและความถูกต้องของการให้บริการ

ผลการวิจัยของ อนันต์ เชื้อชาญกิจการ และคณะ (2559) ที่ประยุกต์ใช้ Service Blueprint พบว่า “ความลื่นไหลของกระบวนการ” (Process Flow) และ “ความพร้อมของระบบหลังบ้าน” (Backstage Support) เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพของงานบริการโดยตรง หากกระบวนการประสานงานดี การตรวจสอบข้อมูลมีมาตรฐาน การให้บริการจะรวดเร็วและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการได้มากขึ้น

ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์ และคณะ (2567) ยังกล่าวว่า ความรวดเร็วในขั้นตอนประมวลผลและการส่งมอบบริการเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาครัฐ

3) ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ (Transparency)

มิติความโปร่งใสเป็นเรื่องสำคัญยิ่งในงานบริการภาครัฐ โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565) ชี้ว่า การให้บริการต้องมีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญ เช่น ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย เอกสารที่ต้องใช้ และช่องทางร้องเรียนอย่างชัดเจน เพื่อลดปัญหาความไม่แน่นอน และช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการของรัฐบาล การให้บริการที่โปร่งใสยังสะท้อนความเป็นธรรม และช่วยป้องกันการเลือกปฏิบัติหรือการใช้ดุลพินิจที่ไม่เท่าเทียม

ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์ และคณะ (2567) พบว่า ประชาชนให้ความสำคัญต่อ “ข้อมูลที่ตรวจสอบได้” เช่น ระยะเวลา รอคอยจริง ขั้นตอนการดำเนินงาน และหลักฐานการให้บริการ ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวแปรด้านความโปร่งใสที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจในคุณภาพของบริการมากขึ้น

สรุประยุต์ พบว่า ดัชนีคุณภาพการให้บริการภาครัฐของ ก.พ.ร. ช่วยให้เห็นว่า “คุณภาพบริการ” ขึ้นอยู่กับความสามารถของหน่วยงานในการจัดบริการให้เข้าถึงง่าย ดำเนินงานรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยสามารถนำไปใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาอย่างเป็นระบบ

2.3.2 แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government), e-Government และคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service Quality)

แนวคิด “รัฐบาลดิจิทัล” ในประเทศไทยพัฒนาต่อจากแนวคิด “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)” โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลภาครัฐในการยกระดับการบริหารงานและการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวก โปร่งใส ทันสมัย และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น ซึ่งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (2566) ได้จัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570 โดยกำหนดวิสัยทัศน์ว่า “บริการภาครัฐสะดวก โปร่งใส ทันสมัย ตอบโจทย์ประชาชน” และกำหนดยุทธศาสตร์สำคัญ เช่น การพัฒนาบริการดิจิทัลที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ และการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดภาระประชาชน

ภายใต้กรอบคิดดังกล่าว สามารถแบ่งอธิบายได้เป็น 3 มุมสำคัญ คือ (1) แนวคิด e-Government (2) แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล และ (3) คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service Quality) ในบริบทงานบริการภาครัฐและสถาบันการศึกษา ดังนี้

1) แนวคิด e-Government โดยแนวคิด “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)” มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานภาครัฐ การให้บริการประชาชน และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน โดยมีเป้าหมายสำคัญ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถติดต่อราชการได้ สะดวกขึ้น เช่น ผ่านเว็บไซต์ ระบบบริการออนไลน์ หรือศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One – Stop Service) ซึ่งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (ม.ป.ป.) อธิบายว่า e-Government เป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ และเป็นพื้นฐานสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในขั้นต่อไป โดยเน้นการเชื่อมโยงข้อมูล และกระบวนการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบ

ในบริบทของสถาบันอุดมศึกษา แนวคิด e-Government สะท้อนในระบบต่าง ๆ เช่น ระบบทะเบียนและประมวลผลการศึกษาออนไลน์ ระบบออกเอกสารการศึกษาผ่านเครือข่าย ระบบชำระค่าธรรมเนียมผ่านอินเทอร์เน็ต และระบบให้บริการข้อมูลแก่นักศึกษาและบุคลากร ซึ่งล้วนมีเป้าหมายเพื่อลดขั้นตอนงานเอกสาร ปรับปรุงความรวดเร็ว และเพิ่มความโปร่งใสในการให้บริการ

2) แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) สำหรับรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เป็นพัฒนาการต่อเนื่องจาก e-Government ที่ไม่ได้มองเทคโนโลยีเพียงในฐานะ “เครื่องมือ” แต่เน้นการปรับโครงสร้าง วิธีการทำงาน และรูปแบบการให้บริการของภาครัฐ ให้ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางมากขึ้น ใช้ข้อมูล (Data) เป็นฐานในการตัดสินใจ และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (2566) ระบุว่า แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570 มีวัตถุประสงค์หลัก เช่น การพัฒนาบริการดิจิทัลสาธารณะที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อการบริหารงานภาครัฐคล่องตัวและมีการบูรณาการมากขึ้น และการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนเข้าถึงได้ พร้อมทั้งสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจของรัฐ

บุรณจิตร แก้วศรีมล (2565) ซึ่งได้ศึกษา “การให้บริการสาธารณะภายใต้แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล” และชี้ให้เห็นว่า รัฐบาลดิจิทัลมิใช่เพียงการนำเทคโนโลยีมาแปลงกระบวนการเดิมให้เป็นออนไลน์ แต่เป็นการปรับเปลี่ยนบทบาทภาครัฐจาก “ผู้ควบคุม” ไปสู่ “ผู้เอื้ออำนวยความสะดวก” ที่เปิดเผยข้อมูล โปร่งใส เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และมุ่งประสบการณ์การใช้บริการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยมี “คุณภาพการให้บริการ” เป็นตัวชี้วัดสำคัญของความสำเร็จของรัฐบาลดิจิทัล

ในบริบทไทย แนวคิดรัฐบาลดิจิทัลยังเชื่อมโยงกับพระราชบัญญัติการบริหารงาน และการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ที่กำหนดให้หน่วยงานรัฐต้องปรับปรุงบริการ ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าถึงได้ และบูรณาการข้อมูลเพื่อให้การให้บริการ รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), ม.ป.ป.)

สำหรับสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา แนวคิดรัฐบาลดิจิทัลสะท้อน ผ่านการพัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ ระบบทะเบียนและประมวลผลผลการเรียน ระบบออกเอกสารการศึกษาผ่านเครือข่าย และช่องทางสื่อสารดิจิทัลกับนักศึกษาและศิษย์เก่า ซึ่งทั้งหมดนี้ทำให้ “คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์” กลายเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องวัด และพัฒนาอย่างเป็นระบบ

3) คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service Quality) ในบริบทดิจิทัล ซึ่งภายใต้รัฐบาลดิจิทัล ประชาชนและผู้รับบริการจำนวนมากติดต่อกับหน่วยงานรัฐผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ระบบออนไลน์ หรือศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์ แนวคิด “คุณภาพ การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์” (e - Service Quality) จึงถูกนำมาใช้เพื่ออธิบายและวัดประสพการณ์ ของผู้ใช้บริการในมิติที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและระบบบริการดิจิทัลโดยเฉพาะ

นันทิกร เก้าพัฒนสกุล (2562) ซึ่งได้ศึกษา คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ของแอปพลิเคชันบัวหลวงเอ็มแบงก์กิ้ง พบว่า คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ สามารถอธิบาย ผ่านองค์ประกอบ เช่น ประสิทธิภาพของการทำงาน (Efficiency) ความพร้อมของระบบ (System Availability) ความเป็นส่วนตัว (Privacy) และการทำให้บรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) ซึ่งล้วนส่งผล ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยผู้วิจัยใช้แนวคิด e-Service Quality ในการกำหนดตัวแปร ด้านคุณภาพบริการและวิเคราะห์ผลต่อความพึงพอใจอย่างชัดเจน

ในทำนองเดียวกัน ปุณยวีร์ วีระพงษ์ (2565) ศึกษาคุณภาพการบริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ของแอปพลิเคชันสั่งอาหาร GrabFood และพบว่า ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน การออกแบบแอปพลิเคชัน และความเป็นส่วนตัว ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อผู้ใช้รับรู้ว่าการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีคุณภาพ ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจ และความภักดีต่อการใช้บริการ

แม้งานวิจัยดังกล่าวจะอยู่ในบริบทของภาคเอกชน แต่กรอบแนวคิด e-Service Quality สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานบริการภาครัฐและสถาบันการศึกษาได้อย่างเหมาะสม เช่น การให้บริการผ่านเว็บไซต์หรือระบบออนไลน์ของหน่วยงานรัฐ และระบบสารสนเทศ ด้านการทะเบียนการศึกษา เพราะผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพจากประสบการณ์การใช้งานระบบดิจิทัล เช่น ความง่ายในการใช้งาน ความเสถียรของระบบ ความชัดเจนของข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูล ส่วนบุคคล และความรวดเร็วในการตอบสนอง

หากเชื่อมโยงกับบริบท งานทะเบียนและบริการระดับบัณฑิตศึกษา แนวคิดการสื่อสารองค์กรชี้ให้เห็นว่า การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนจำนวนมาก เช่น รับสมัคร – ขึ้นทะเบียน – เพิ่ม – ถอน – รักษาสภาพ – สำเร็จการศึกษา จำเป็นต้องอาศัยระบบการสื่อสารที่ชัดเจน

- 1) ทั้งระหว่างผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่ (เช่น นโยบาย กำหนดการ ระเบียบใหม่ ๆ)
- 2) ระหว่างเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน (เช่น ประสานข้อมูลกับคณะ/สำนักบัณฑิตศึกษา/กองคลัง) และ
- 3) ระหว่างหน่วยงานกับนักศึกษา (เช่น ช่องทางถาม – ตอบ การแจ้งกำหนดเวลา และการชี้แจงขั้นตอน)

เมื่อองค์ประกอบเหล่านี้ทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ การสื่อสารในองค์การจะช่วยลดความผิดพลาดของข้อมูลในระบบทะเบียน ลดความล่าช้าในการให้บริการ และช่วยสร้างความรู้สึกรับประกันของผู้นับบริการต่อคุณภาพการจัดการของสำนักบัณฑิตศึกษา

2.4.2 ทฤษฎีการสื่อสารแบบดิจิทัล (Digital Communication Theory)

สภาพแวดล้อมการให้บริการในยุคดิจิทัลทำให้ “การสื่อสาร” ไม่ได้เกิดขึ้นเพียงหน้าช่องบริการหรือที่เคาน์เตอร์เท่านั้น แต่เกิดบนแพลตฟอร์มออนไลน์และระบบดิจิทัลรูปแบบต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัยด้านการเงินการธนาคาร เช่น ภาณุพงศ์ ลือฤทธิ์ (2560) อธิบายว่า บริการผ่านแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือเป็นตัวอย่างของการให้บริการและการสื่อสารแบบดิจิทัลที่ผู้ใช้สามารถรับข้อมูล เงื่อนไข และดำเนินการธุรกรรมได้ด้วยตนเองผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้ “ช่องทางดิจิทัล” กลายเป็นจุดสัมผัสหลักระหว่างองค์กรกับผู้ใช้บริการในหลายบริบท

ในมิติของคุณภาพบริการบนช่องทางดิจิทัล แนวคิด E-Service Quality ถูกใช้กันอย่างแพร่หลายเพื่ออธิบายว่าผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จากด้านใดบ้าง งานของ พิมพันธุ์สร ทวีพัฒนานนท์ และ ศุภินญา ญาณสมบูรณ์ (2565) ซึ่งศึกษาคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และการรับรู้คุณค่าที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันด้านการเงินดิจิทัล พบว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพจากองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ประสิทธิภาพการใช้งาน (Efficiency) ความพร้อมของระบบ (System Availability) การทำให้บรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) และความเป็นส่วนตัว (Privacy) โดยแต่ละมิติส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

กัญญาวิรัช สกุทอง และ จิตพนธ์ ชุมเกตุ (2567) ศึกษาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้แพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ ReadAwrite โดยใช้ตัวแปรด้านการยอมรับเทคโนโลยีเป็นตัวแปรแทรก ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อผู้ใช้รับรู้ว่าคุณภาพการใช้งานง่ายและมีประโยชน์ ก็จะยิ่งเสริมผลเชิงบวกของคุณภาพการบริการต่อความภักดีมากขึ้น แสดงให้เห็นว่าในบริบทดิจิทัล ผู้ใช้จะประเมินทั้ง “คุณภาพการสื่อสาร” และ “คุณภาพเชิงเทคนิค” ของระบบไปพร้อมกัน

งานวิจัยของ ภาณุพงศ์ ลือฤทธิ์ (2560) และงานที่อ้างอิงในวิทยานิพนธ์ดังกล่าว พบข้อค้นพบไปในทิศทางเดียวกันว่า มิติด้านความปลอดภัยของข้อมูล ความสะดวกสบายในการใช้งาน และความง่ายในการเรียนรู้ระบบ เป็นองค์ประกอบที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญอย่างมากในการประเมินคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ และมีผลต่อทั้งความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

เมื่อนำแนวคิดเหล่านี้มาประยุกต์ใช้กับ บริบทงานบริการทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งปัจจุบันมีการใช้ระบบดิจิทัลและเว็บไซต์/ระบบรับสมัครออนไลน์เป็นช่องทางหลักในการติดต่อกับผู้สมัครและนักศึกษา จะเห็นได้ว่า “คุณภาพการสื่อสารแบบดิจิทัล” ควรพิจารณาอย่างน้อยสองด้าน คือ

1) ด้านเนื้อหาการสื่อสาร

(1) โดยข้อความบนเว็บไซต์ แบบฟอร์มออนไลน์ และคู่มือการใช้งาน ต้องมีความชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และอธิบายขั้นตอนอย่างเป็นลำดับ

(2) การแจ้งเตือนกำหนดเวลา การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ หรือสถานะคำร้องต่าง ๆ ควรส่งอย่าง “ทันเวลา” และมีช่องทางให้ผู้ใช้งานสอบถามเพิ่มเติมได้

2) ด้านระบบและประสบการณ์การใช้งาน (User Experience)

(1) ระบบรับสมัครและทะเบียนควรมีความเสถียร สามารถเข้าใช้งานได้ทุกอุปกรณ์ที่สำคัญ (เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ)

(2) กระบวนการกรอกข้อมูล การแนบเอกสาร และการติดตามสถานะต้องออกแบบให้ไม่ซับซ้อน มีจำนวนหน้าจอ/ขั้นตอนเท่าที่จำเป็น

(3) มีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้บริการ

จากมุมมองนี้ แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารแบบดิจิทัลและ E-Service Quality จึงมีบทบาทโดยตรงต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักบัณฑิตศึกษา ทั้งในขั้นตอน “การสื่อสารข้อมูล” (เช่น ข้อมูลหลักสูตร คุณสมบัติผู้สมัคร เอกสารที่ต้องใช้) และ “การให้บริการบนระบบดิจิทัล” (เช่น ระบบรับสมัครออนไลน์ ระบบติดตามสถานะ) ซึ่งจะสะท้อนออกมาในภาพรวมเป็นความพึงพอใจและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการต่อระบบงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาในระยะยาว

2.5 ทฤษฎีระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

2.5.1 บทบาทของ “ระบบสารสนเทศ” ต่อคุณภาพบริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา

คุณภาพการให้บริการในยุคดิจิทัลไม่ได้ขึ้นกับ “บุคลากร” หรือ “ขั้นตอนงาน” เพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นกับ “ระบบสารสนเทศ” ที่ทำหน้าที่เป็นช่องทางหลักในการให้บริการ เช่น การรับข้อมูลผู้สมัคร การแนบเอกสาร การตรวจสอบสถานะ การแจ้งเตือน และการออกเอกสารทางการศึกษา ดังนั้น หากระบบมีคุณภาพต่ำ (เช่น ช้า ล่ม ใช้งานยาก ข้อมูลไม่ชัด) จะทำให้ผู้ใช้รับรู้ว่าการบริการ “ไม่สะดวก ไม่รวดเร็ว และไม่น่าเชื่อถือ” แม้เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือดี ซึ่งงานวิจัยในบริบท

ระบบดิจิทัลจำนวนมากชี้ว่า “คุณภาพระบบ/คุณภาพข้อมูล/คุณภาพบริการบนระบบ” เชื่อมโยงกับความพึงพอใจและผลลัพธ์การใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ (กัญญารัตน์ วิลามাত্র และจิรพงษ์ จันทรงาม, 2566)

จากเหตุผลดังกล่าว งานวิจัยนี้จึงกำหนดให้ “มิติระบบสารสนเทศ” เป็นองค์ประกอบสำคัญของการยกระดับคุณภาพบริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา โดยเน้นทั้ง (1) คุณภาพของระบบ (2) คุณภาพของข้อมูล และ (3) คุณภาพการบริการบนช่องทางดิจิทัล

2.5.2 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information Systems Success Model) เพื่อใช้เป็นกรอบวิเคราะห์ “คุณภาพระบบ – ความพึงพอใจ – ผลลัพธ์การใช้บริการ”

เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง “คุณภาพของระบบสารสนเทศ” กับ “ผลลัพธ์การใช้บริการ” ในงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา งานวิจัยนี้ประยุกต์กรอบแนวคิด แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ซึ่งถูกใช้อย่างแพร่หลายในงานศึกษาระบบดิจิทัล โดยเฉพาะงานที่ต้องการอธิบายว่า ระบบที่มีคุณภาพ ส่งผลต่อ ความพึงพอใจ และ ประสิทธิภาพ/ประสิทธิภาพการใช้งาน อย่างไร

กัญญารัตน์ วิลามাত্র และจิรพงษ์ จันทรงาม (2566) อธิบายและใช้แนวคิดด้าน “คุณภาพระบบ/คุณภาพข้อมูล/คุณภาพการบริการ” เชื่อมโยงกับ “ความพึงพอใจ” และ พฤติกรรม/ผลจากการใช้ระบบในบริบทระบบบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ ซึ่งเป็นงานบริการผ่านระบบดิจิทัลที่มีลักษณะคล้ายกับระบบงานทะเบียนที่ใช้ต้องทำรายการด้วยตนเอง

อาริสรา ธนภาวัฒน์ และคณะ (2566) สะท้อนแนวคิดการประเมินความสำเร็จของระบบ โดยพิจารณา “คุณภาพของระบบและบริการ” ควบคู่กับการยอมรับ/ความพึงพอใจ ซึ่งสามารถนำมาเป็นฐานคิดในการกำหนดตัวชี้วัดด้านระบบสารสนเทศของงานทะเบียนได้

การประยุกต์ใช้กับงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา โดยงานวิจัยดังกล่าวสามารถแปลงกรอบดังกล่าวเป็นประเด็นประเมินที่ “วัดได้” เช่น

1) คุณภาพระบบ (System Quality): ความเสถียร ความเร็ว ความง่ายในการใช้งาน การรองรับการใช้งานผ่านมือถือ/หลายอุปกรณ์ การทำงานของฟังก์ชันสำคัญ (แนบเอกสาร/ตรวจสอบสถานะ/แจ้งเตือน)

2) คุณภาพข้อมูล (Information Quality): ความครบถ้วน ความถูกต้อง ความชัดเจนของเงื่อนไข/สถานะ การอธิบายเอกสารที่ต้องใช้ และข้อความแจ้งเตือนที่ลดความผิดพลาด

3) คุณภาพการบริการบนระบบ (Service Quality on Digital Channel): การช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา ช่องทางติดต่อสนับสนุน ความรวดเร็วการตอบกลับ และความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยข้อมูล

4) ความพึงพอใจ/ผลลัพธ์ (Satisfaction/Net Benefits): ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ ลดเวลา ลดความผิดพลาด ลดภาระเอกสาร และเพิ่มความเชื่อมั่นต่อบริการของสำนักบัณฑิตศึกษา

2.5.3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ในฐานะ “ตัวเชื่อม” ระหว่างคุณภาพระบบกับพฤติกรรมผู้ใช้

ซึ่งเสนอโดย Davis, 1989 อ้างถึงใน ฐานันตารัตน์ เอี่ยมธนะมาศ, 2564 อธิบายว่าการยอมรับระบบของผู้ใช้ขึ้นอยู่กับการรับรู้ประโยชน์ของระบบและการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

สำหรับงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ผู้ใช้บริการจำนวนมากต้องดำเนินการด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ เช่น กรอกข้อมูล แนบไฟล์ ตรวจสอบสถานะ และติดตามผล หากผู้ใช้ “รับรู้ว่าการใช้งานง่าย” และ “ช่วยให้ทำงานสำเร็จ” จะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดี ตั้งใจใช้ และใช้ระบบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการยกระดับคุณภาพบริการในภาพรวม

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.6.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไป “ความพึงพอใจ” (Satisfaction) มักถูกอธิบายว่าเป็นสภาวะความรู้สึกของบุคคลภายหลังได้รับสินค้า หรือบริการแล้วนำไปเปรียบเทียบกับความคาดหวังก่อนใช้บริการ หากผลการรับรู้ใกล้เคียงหรือตรงตามที่คาดหวัง บุคคลจะเกิดความรู้สึกยินดี ชอบใจ หรือยอมรับในบริการนั้น ในทางกลับกัน หากผลที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังย่อมก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจตามมา แนวคิดนี้จึงเชื่อมโยงโดยตรงกับมิติด้านอารมณ์ ทัศนคติ และประสบการณ์ที่สะสมของผู้ใช้บริการแต่ละคน ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทและช่วงเวลาได้อย่างต่อเนื่อง

อนุศรา อะหวัง และคณะ (2554 อ้างถึงใน พรวิมล ประกอบสมบัติ, 2566) ให้ความหมาย “ความพึงพอใจของลูกค้า” ว่าเป็นความรู้สึกของลูกค้าไม่ว่าจะเป็นความประทับใจหรือไม่ประทับใจที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้สินค้าและบริการ โดยลูกค้าจะนำผลที่ได้รับไปเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อตัวสินค้าและบริการนั้น หากผลการใช้บริการสอดคล้องหรือดีกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะนำไปสู่ความรู้สึกพึงพอใจ แต่หากต่ำกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความไม่พอใจขึ้นแทน

ธัชชัย ชุกกลิน และคณะ (2561 อ้างถึงใน พรวิมล ประกอบสมบัติ, 2566) อธิบายว่า “ความพึงพอใจต่อการให้บริการ” คือ ความรู้สึกของบุคคลเมื่อได้รับผลสำเร็จตามที่ตนคาดหวังหรือคาดหวัง โดยเน้นว่าปัจจัยสำคัญในการก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริบทงานบริการคือ “คนให้บริการ” ซึ่งต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ มีท่าทีที่เป็นมิตร และสร้างปฏิสัมพันธ์เชิงบวกตลอดกระบวนการให้บริการ หากการปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวสะท้อนถึงความใส่ใจและความเป็นมืออาชีพ ก็จะนำไปสู่ระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้นของผู้ใช้บริการ

กรณีการ รุจิรวโรชิต (2563) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็น “ทัศนคติที่เป็นนามธรรม” เกี่ยวข้องกับจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นได้โดยตรง แต่แสดงออกผ่านพฤติกรรมและการประเมินของบุคคลต่อสินค้า บริการ หรือประสบการณ์ที่ได้รับ ทั้งนี้ความพึงพอใจมักเกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่ได้รับสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลได้ และระดับความพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามค่านิยม ประสบการณ์เดิม และบริบทที่เผชิญในแต่ละครั้ง

จากแนวคิดของนักวิจัยทั้งสามท่านจะเห็นได้ว่า “ความพึงพอใจ” มีลักษณะร่วมกันคือ เป็นภาวะความรู้สึกทางจิตใจที่เกิดขึ้นภายหลังการเปรียบเทียบระหว่าง ความคาดหวังล่วงหน้ากับผลการรับรู้จากประสบการณ์จริง หากผลการรับรู้ไม่ต่ำกว่าที่คาดหวัง บุคคลจะเกิดความรู้สึกเชิงบวกและแสดงออกเป็นความพึงพอใจ ทั้งในแง่การประเมินด้านคุณภาพบริการ ปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ และภาพรวมของประสบการณ์ที่ได้รับ

เมื่อนำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยเรื่อง การยกระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านทะเบียนบัณฑิตศึกษาของผู้วิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถมองได้ว่าเป็นความรู้สึกและการประเมินของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพบริการในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ และด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเปรียบเทียบระหว่างประสบการณ์ที่ได้รับจริงจากการติดต่อใช้บริการงานทะเบียนบัณฑิตศึกษา กับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของสำนักบัณฑิตศึกษา หากการให้บริการสามารถตอบสนองความคาดหวังได้อย่างเหมาะสม ย่อมส่งผลให้ระดับความพึงพอใจสูงขึ้น และเป็นฐานสำคัญในการพัฒนาแนวทางการยกระดับคุณภาพบริการต่อไปในบทที่ 4 และบทที่ 5 ของงานวิจัยนี้

2.6.2 ความพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการสัมพันธ์กันอย่างไร

แนวคิดด้านการตลาดและการบริการมักอธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง “คุณภาพการให้บริการ” กับ “ความพึงพอใจ” ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากการประเมินเปรียบเทียบระหว่าง คุณภาพการบริการที่รับรู้จริงกับคุณภาพที่คาดหวังไว้ หากผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับ “ดีกว่าหรือไม่น้อยกว่าที่คาดหวัง” จะเกิดความพึงพอใจในระดับสูง ในทางกลับกัน หากคุณภาพที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ความพึงพอใจจะลดลง ซึ่งเป็นกรอบคิดที่ถูกนำไปใช้ในงานวิจัยด้านคุณภาพบริการและความพึงพอใจอย่างแพร่หลาย ทั้งในภาคธุรกิจและภาครัฐ

วิราวรรณ อยู่พร้อม และ สุดาพร ทองคง (2564) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอมืองปทุมธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในการใช้บริการก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน ที่สำคัญคือผลการวิเคราะห์ถดถอยชี้ให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ และด้านการสร้างความมั่นใจ มีอิทธิพล

ทางบวกต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นชัดว่า เมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ว่าการให้บริการมีคุณภาพในหลายมิติ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานก็จะเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย

เยาวเรศ สุริจักรหงส์ (2565) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง จังหวัดขอนแก่น โดยวัดคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า และวัดความพึงพอใจในด้านขั้นตอน ช่องทาง เจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ คุณภาพการให้บริการทุกด้านมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงถึงความสัมพันธ์เชิงเส้นทางตรงระหว่าง “การรับรู้คุณภาพบริการ” กับ “ระดับความพึงพอใจของประชาชน”

อัมพล ชูสนุก และคณะ (2560) พัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อคุณค่าที่รับรู้ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการคลินิกเสริมความงามในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้กรอบคิด SERVQUAL 5 มิติ (สิ่งที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็ว การรับประกัน และการเอาใจใส่เป็นรายบุคคล) ผลการวิจัยยืนยันว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงทางบวกต่อทั้งคุณค่าที่รับรู้และความพึงพอใจ และความพึงพอใจยังส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการอีกต่อหนึ่ง แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการไม่ได้สัมพันธ์กับความพึงพอใจเพียงอย่างเดียว แต่ยังเชื่อมโยงต่อเนื่องไปถึงพฤติกรรมระยะยาวของผู้ใช้บริการด้วย

เมื่อนำแนวคิดและผลการวิจัยข้างต้นมาพิจารณาร่วมกัน จะเห็นภาพร่วมกันว่า

- 1) คุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้รับรู้ เป็นปัจจัยนำ (Antecedent) ที่สำคัญของความพึงพอใจ
- 2) ความสัมพันธ์มักถูกอธิบายโดยเปรียบเทียบกับ “ระดับความคาดหวัง” ของผู้ใช้บริการ
- 3) ในหลายบริบท ทั้งภาครัฐ ภาครัฐกิจสาธารณูปโภค และธุรกิจบริการเชิงพาณิชย์ ล้วนพบข้อสรุปไปในทิศทางเดียวกันว่า “หากคุณภาพบริการดีและสอดคล้องกับความคาดหวัง ความพึงพอใจจะอยู่ในระดับสูง”

สำหรับงานวิจัยของผู้วิจัยที่มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบหรือกระบวนการให้บริการในสังกัดสถาบันการศึกษา แนวคิดความสัมพันธ์ระหว่าง “คุณภาพการให้บริการ” กับ “ความพึงพอใจ” จึงเป็นกรอบอธิบายสำคัญ เพื่อใช้ตีความว่าคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสะท้อนปัญหาหรือจุดแข็งของคุณภาพบริการด้านใด และสามารถนำไปสู่การกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระยะต่อไปได้อย่างมีทิศทางชัดเจน

2.6.3 ความพึงพอใจในบริบทบริการการศึกษา

ในบริบทของสถาบันอุดมศึกษา “ความพึงพอใจของนักศึกษา” มักถูกใช้เป็นตัวชี้วัดสำคัญของคุณภาพบริการทางการศึกษาและงานสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น งานทะเบียนและประมวลผล งานภาควิชา งานบริการห้องสมุด และงานบริการด้านกิจการนักศึกษา แนวคิดพื้นฐานคือ หากนักศึกษารับรู้ว่าการบริการของหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส และสนับสนุนการเรียนรู้ของตนเองได้ดี จะเกิดความพึงพอใจต่อหน่วยงานและสถาบันในภาพรวม ซึ่งสะท้อนถึงคุณภาพการจัดการศึกษาในมิติ “การให้บริการ” คู่ขนานไปกับคุณภาพด้านวิชาการ

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ และคณะ (2565) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านระยะเวลาการให้บริการและบุคลากรที่ให้บริการ ขณะเดียวกันคุณภาพการให้บริการ (เช่น ความชัดเจนของข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินงาน ความสะดวกในการใช้ช่องทางออนไลน์) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่าการปรับปรุงแบบบริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและช่องทางออนไลน์ที่เหมาะสมมีส่วนสำคัญต่อการคงไว้ซึ่งความพึงพอใจของนักศึกษาในช่วงเปลี่ยนผ่านของระบบการจัดการศึกษา

ฐิติกาญจน์ ขวัญไผ่ และคณะ (2562) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของภาควิชา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยพิจารณา 4 ด้าน ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ช่องทางอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาควิชาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านคุณภาพการให้บริการ แต่ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกยังเป็นจุดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าเล็กน้อย ซึ่งชี้ว่าแม้บุคลากรและคุณภาพปฏิสัมพันธ์จะดี แต่หากขั้นตอนและสภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการใช้บริการ ก็อาจลดทอนความพึงพอใจในบางมิติได้

จากผลการวิจัยทั้งสองฉบับ ข้อค้นพบที่สำคัญคือ

1) ความพึงพอใจของนักศึกษาไม่ได้ขึ้นกับปัจจัยด้านบุคลากรเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากส่วนผสมของหลายองค์ประกอบ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ระบบสารสนเทศ ช่องทางการติดต่อ สภาพแวดล้อม และการตอบสนองของเจ้าหน้าที่

2) ระบบและรูปแบบการให้บริการต้องสอดคล้องกับบริบทการเรียนรู้ร่วมสมัย โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการติดต่อและลดภาระงานเอกสารของนักศึกษา

3) การวัดความพึงพอใจของนักศึกษา จึงควรถูกออกแบบให้สะท้อนมิติของคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้ผลคะแนนสามารถใช้เป็นข้อมูลเชิงระบบในการปรับปรุงการบริหารจัดการของหน่วยงานทางการศึกษาได้จริง

เมื่อนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้เป็นกรอบในงานวิจัยด้านบริการการศึกษา การเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (เช่น นักศึกษา ผู้สมัครเรียน หรือผู้รับบริการอื่น ๆ) ต่อการให้บริการของหน่วยงาน จะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถ ตีความจุดแข็ง – จุดอ่อนของระบบบริการ ได้อย่างเป็นระบบ และใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ในการกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการ การศึกษาในมิติต่าง ๆ ทั้งด้านบุคลากร ขั้นตอน ระบบ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้ตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

2.7 ทฤษฎีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา : ผังก้างปลา (Fishbone Diagram)

วงศกร พงษ์ชีพ (2561) กล่าวถึง แผนผังแสดงสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) หรือที่นิยมเรียกกันว่า ผังก้างปลา (Fishbone Diagram) เป็นเครื่องมือสำหรับ แสดงความเชื่อมโยงระหว่างปัญหา (Problem) และ สาเหตุที่เป็นไปได้ทั้งหมด (Possible Causes) ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น โดยลักษณะของแผนผังจะคล้ายกับก้างปลาที่มีหัวปลาอยู่ด้านหนึ่ง และเส้นก้างแผ่ออกไปในแต่ละด้าน ทำให้เป็นที่มาของชื่อ “แผนผังก้างปลา” นอกจากนี้ ยังมีอีกชื่อหนึ่งที่รู้จักกันในแวดวงวิชาการว่า แผนผังอิชิกาวา (Ishikawa Diagram) ซึ่งตั้งตามชื่อ ของศาสตราจารย์คาโอริ อิชิกาวา (Kaoru Ishikawa) แห่งมหาวิทยาลัยโตเกียว ซึ่งได้ริเริ่มแนวคิดนี้ขึ้น ในปี ค.ศ. 1943

แผนผังก้างปลาเหมาะกับสถานการณ์ใดบ้าง

- 1) ใช้เมื่อจำเป็นต้องวิเคราะห์ต้นตอของปัญหา
- 2) เหมาะสำหรับการเรียนรู้กระบวนการทำงานของแผนกหรือฝ่ายอื่น ๆ เนื่องจากโดยทั่วไป พนักงานมักเข้าใจเฉพาะกระบวนการในหน้าที่ของตนเอง
- 3) ใช้เป็นเครื่องมือในการระดมความคิดเห็นร่วมกันของกลุ่ม เพื่อให้ทุกคนได้มีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาที่กำหนดไว้ที่หัวปลา

ขั้นตอนการสร้างแผนผังก้างปลา

การทำผังก้างปลาควรเป็นกิจกรรมกลุ่ม โดยมีขั้นตอนหลัก 6 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) กำหนดหัวข้อของปัญหาไว้ที่ “หัวปลา”
- 2) แบ่งกลุ่มของปัจจัยที่อาจทำให้เกิดปัญหานั้น
- 3) ใช้การระดมสมอง (Brainstorming) หาสาเหตุย่อยในแต่ละกลุ่มปัจจัย
- 4) วิเคราะห์เพื่อระบุ “สาเหตุหลัก” ที่แท้จริงของปัญหา
- 5) เรียงลำดับความสำคัญของแต่ละสาเหตุ
- 6) สรุปแนวทางในการปรับปรุงหรือแก้ไข

การกำหนดปัญหาที่ห้วปลา

หัวข้อปัญหาที่ใช้ในแผนผังควรกำหนดให้เฉพาะเจาะจงและเป็นปัญหาที่สามารถเกิดขึ้นจริง เช่น อัตราการเกิดอุบัติเหตุในองค์กร เวลาการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือความสูญเสียจากของเสีย ในกระบวนการผลิต เป็นต้น โดยเทคนิคสำคัญในการแตกก้างย่อยให้ละเอียดคือ **การตั้งคำถาม “ทำไม” ซ้ำๆ (Why-Why Analysis)** กับแต่ละสาเหตุ

โครงสร้างของผังก้างปลา

- 1) หัวปลา (Problem or Effect) – ปัญหาหลักที่ต้องการวิเคราะห์
- 2) ก้างหลัก (Causes) – สาเหตุสำคัญที่แบ่งเป็นกลุ่มปัจจัย เช่น คน วัสดุ วิธีการ ฯลฯ
- 3) ก้างรองและก้างย่อย (Sub-Causes) – สาเหตุรองที่แตกจากก้างหลักและสามารถแยกย่อยได้หลายระดับ

ในการจัดทำแผนภูมิ ให้เขียนหัวข้อของปัญหาไว้ที่ด้านหนึ่งของแผนภาพ (มักอยู่ด้านขวา หรือซ้ายสุด) แล้วลากเส้นตรงแนวนอนเพื่อเป็น “กระดูกสันหลัง” จากนั้นเขียนเส้นก้างหลักในแนวเฉียง เพื่อแสดงกลุ่มปัจจัย โดยทั่วไปอาจมี 3 - 6 ปัจจัยหลัก และสามารถต่อยอดเป็นก้างย่อยได้อีกหลายระดับ (มักไม่เกิน 4 - 5 ระดับ)

เมื่อวิเคราะห์ครบถ้วนแล้ว จะเห็นภาพรวมของปัญหา พร้อมทั้งสาเหตุย่อยที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถกำหนดแนวทางการแก้ไขได้อย่างตรงจุด

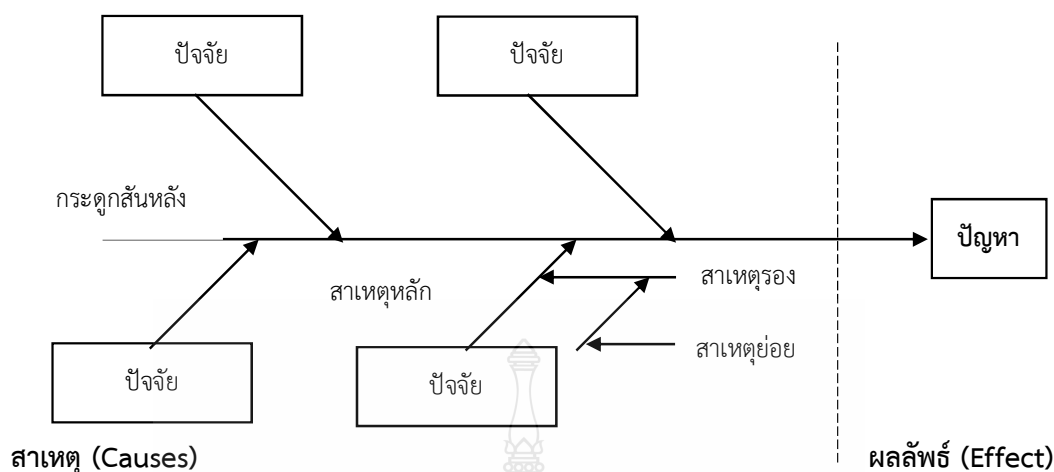
ข้อดีของการใช้แผนผังก้างปลา

- 1) ช่วยรวบรวมความคิดที่หลากหลายจากสมาชิกในทีมให้เป็นระบบ
- 2) ทำให้เข้าใจโครงสร้างของปัญหาอย่างลึกซึ้ง ทั้งสาเหตุหลักและสาเหตุรอง
- 3) เหมาะสำหรับการวางแผนพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

ข้อจำกัดของแผนผังก้างปลา

- 1) อาจทำให้เกิดข้อจำกัดในการคิด เนื่องจากทุกคนต้องคิดภายใต้โครงสร้างของผัง
- 2) ข้อมูลที่ได้อาจไม่ครอบคลุมหากไม่สามารถระดมสมองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับวิธีการเขียนผังก้างปลา แสดงได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 วิธีการเขียนผังก้างปลา

ที่มา : วงศกร พงษ์ชีพ (2561)

2.8 บริบทการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2.8.1 โครงสร้างมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (Rajamangala University of Technology Thanyaburi) เป็นหนึ่งในเก้ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั่วประเทศ ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นภายใต้แนวทางการปฏิรูประบบอุดมศึกษาของประเทศ โดยมีเป้าหมายเพื่อเป็นสถาบันการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีชั้นนำ ที่เน้นการจัดการเรียนการสอนทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก โดยเน้นทักษะวิชาชีพและการเรียนรู้เชิงปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรมและสังคม

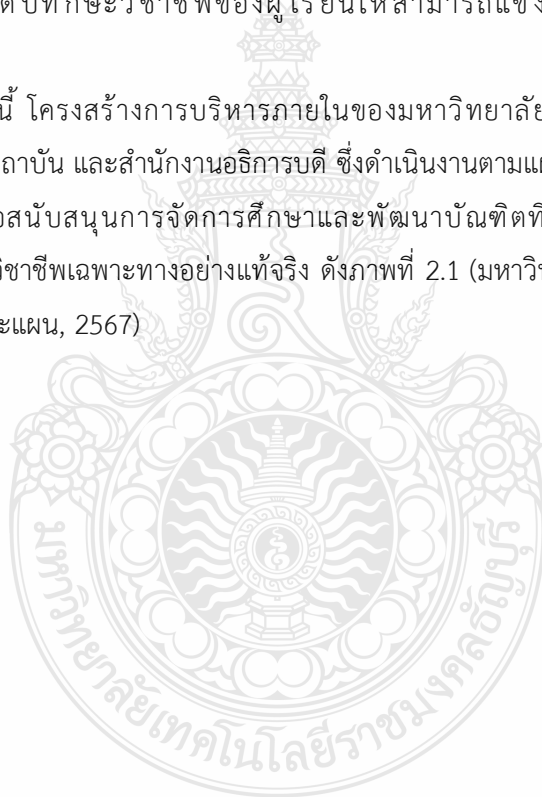
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สืบทอดรากฐานมาจาก “วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา” ซึ่งได้รับการจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2518 ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา เพื่อผลิตครูสายอาชีวศึกษา และพัฒนาการเรียนการสอนทางด้านเทคโนโลยีและวิชาชีพ โดยในช่วงต้นได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์กลางการศึกษาระดับปริญญาตรี ณ พื้นที่คลองหก อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยได้รับความร่วมมือจากชุมชนท้องถิ่นและกรมธนารักษ์ในการจัดสรรที่ดินเพื่อใช้เป็นสถานที่ตั้งถาวร

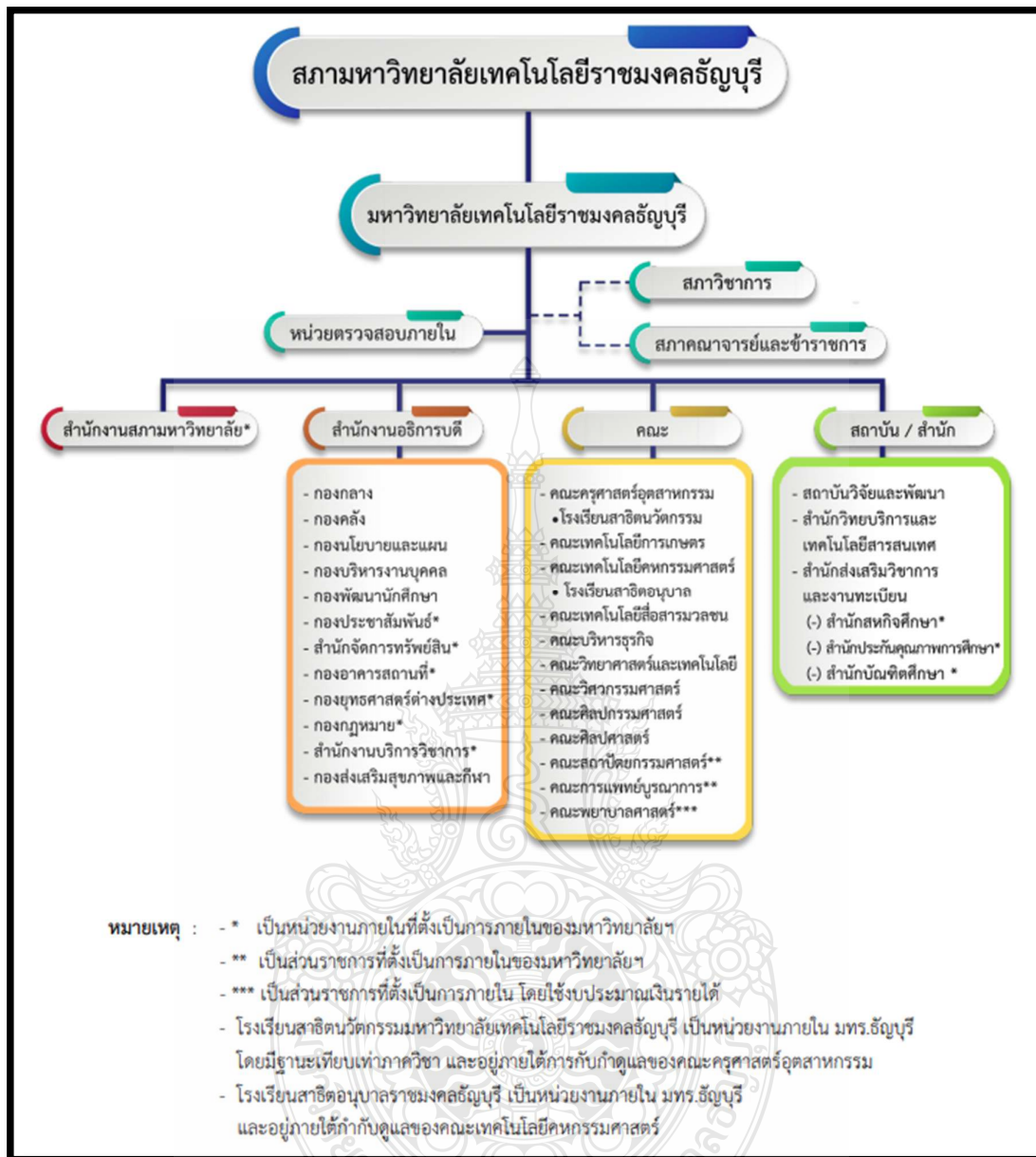
ต่อมาในปี พ.ศ. 2531 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้เสด็จพระราชดำเนินแทนพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชชมหาราชบรมนาถบพิตร เพื่อวางศิลาฤกษ์อาคารศูนย์กลางการศึกษาระดับปริญญา ซึ่งนับเป็นเหตุการณ์สำคัญทางประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และได้รับพระราชทานชื่อว่า “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” อันหมายถึง “สถาบันอันเป็นมิ่งมงคลแห่งพระราชา”

ภายใต้แนวทางการปฏิรูปการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการจากส่วนกลางสู่สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จึงได้ปรับสถานะเป็นมหาวิทยาลัย และแยกออกเป็น 9 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั่วประเทศ โดยมีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับการสถาปนาอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 โดยการรวมศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล และวิทยาเขตปทุมธานีไว้เป็นหนึ่งเดียว

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในปัจจุบัน เปิดสอนในหลากหลายสาขา วิชาชีพ อาทิ วิศวกรรมศาสตร์ ครุศาสตร์อุตสาหกรรม เกษตรศาสตร์ บริหารธุรกิจ คหกรรมศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาปัตยกรรมศาสตร์ ศีลศาสตร์ เทคโนโลยี สื่อสารมวลชน พยาบาลศาสตร์ การแพทย์บูรณาการ และนาฏศิลป์และดุริยางค์ โดยมีพันธกิจหลักในการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ควบคู่กับการยกระดับทักษะวิชาชีพของผู้เรียนให้สามารถแข่งขันได้ในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ

ทั้งนี้ โครงสร้างการบริหารภายในของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยหน่วยงานในระดับคณะ สำนัก สถาบัน และสำนักงานอธิการบดี ซึ่งดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย อย่างเป็นระบบ เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษาและพัฒนาบัณฑิตที่มีคุณภาพตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยสายวิชาชีพเฉพาะทางอย่างแท้จริง ดังภาพที่ 2.1 (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กองนโยบายและแผน, 2567)





ภาพที่ 2.2 แสดงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กองนโยบายและแผน (2567)

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการงานประชุมสภามหาวิทยาลัย ประสานงานกับมหาวิทยาลัยในการนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการมติที่ประชุม ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะ ของสภามหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติพร้อมทั้งติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย

สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย หน่วยงานระดับกอง ได้แก่ กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน กองบริหารงานบุคคล กองพัฒนานักศึกษา กองประชาสัมพันธ์* สำนักจัดการทรัพย์สิน* กองอาคารสถานที่* กองยุทธศาสตร์ต่างประเทศ* กองกฎหมาย* สำนักงานบริการวิชาการ* และกองส่งเสริมสุขภาพและกีฬา* สถาบันจึงชื่อ*

หมายเหตุ : * เป็นหน่วยงานที่ตั้งเป็นการภายในของมหาวิทยาลัยฯ

สถาบัน/สำนัก เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการสนับสนุนด้านวิชาการ ศึกษาวิจัย ค้นคว้าทดลอง และฝึกอบรม 6 หน่วยงาน ดังนี้

1. สถาบันวิจัยและพัฒนา
2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
4. สำนักสหกิจศึกษา*
5. สำนักประกันคุณภาพการศึกษา*
6. สำนักบัณฑิตศึกษา*

หมายเหตุ : * เป็นหน่วยงานที่ตั้งเป็นการภายในของมหาวิทยาลัยฯ

คณะ เป็นหน่วยงานหลักที่จัดการเรียนการสอน การวิจัย และการให้บริการทางวิชาการ กับสังคม ปัจจุบันมี 12 คณะ ดังนี้

1. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
2. คณะเทคโนโลยีการเกษตร
3. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
4. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
5. คณะบริหารธุรกิจ
6. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
7. คณะวิศวกรรมศาสตร์
8. คณะศิลปกรรมศาสตร์
9. คณะศิลปศาสตร์
10. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์*
11. คณะการแพทย์บูรณาการ*
12. คณะพยาบาลศาสตร์**

หมายเหตุ * เป็นส่วนราชการที่ตั้งเป็นการภายในของมหาวิทยาลัยฯ

** เป็นส่วนราชการที่ตั้งเป็นการภายใน โดยใช้งบประมาณเงินรายได้

2.8.2 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา (2557) กล่าวถึง สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับการจัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการ ตามมติของสภามหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 5/2557 เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2557 โดยมีมติอนุมัติ ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี และจัดตั้งสำนักบัณฑิตศึกษาเป็นหน่วยงานภายในที่มีสถานะ เทียบเท่ากอง (ตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เรื่อง การแบ่งส่วนราชการ ในสำนักงานอธิการบดี ประกาศ ณ วันที่ 25 เมษายน 2557) โดยมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน และภารกิจบทบาทในด้านการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

การจัดตั้งหน่วยงานดังกล่าวเป็นผลมาจากมติที่ประชุมของคณะกรรมการบริหาร บัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 2/2556 เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2556 และการประชุมคณะกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัย ครั้งที่ 11/2556 เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2556 ซึ่งนำมาสู่การจัดตั้งสำนักบัณฑิตศึกษา ให้เป็นหน่วยงานกลางสำหรับการบริหารจัดการและสนับสนุนการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัย

พันธกิจของสำนักบัณฑิตศึกษา

สำนักบัณฑิตศึกษามีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานระดับสากล โดยมีพันธกิจสำคัญ ดังนี้

- 1) ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อให้หลักสูตร มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของสังคมและอุตสาหกรรม
- 2) สนับสนุนการทำวิจัยและวิทยานิพนธ์ เพื่อให้มีคุณภาพและได้รับการยอมรับ ในระดับสากล
- 3) สร้างเครือข่ายการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อขยายความร่วมมือ ทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศ
- 4) บริหารจัดการความรู้ระดับบัณฑิตศึกษา ให้มีประสิทธิภาพและสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา (2557)

การจัดตั้งและพื้นที่ดำเนินงานของสำนักบัณฑิตศึกษา

ปัจจุบัน สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตั้งอยู่ในอาคารส่งเสริมนวัตกรรมอุตสาหกรรมชั้นสูงนานาชาติ (ACADEMIA Internationalis) โดยใช้พื้นที่ชั้น 1 และชั้น 2 เป็นพื้นที่สำหรับการให้บริการด้านงานวิชาการ งานทะเบียนบัณฑิตศึกษา การบริการนักศึกษา และภารกิจด้านบริหารจัดการทั่วไป ทั้งยังเป็นศูนย์ประสานงานหลักที่ให้บริการผู้สมัครผู้เรียน และหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับงานระดับบัณฑิตศึกษา

สำหรับพื้นที่บริเวณชั้น 3 และชั้น 4 ของอาคารดังกล่าว ใช้เป็นพื้นที่จัดการเรียนการสอนของคณะพยาบาลศาสตร์ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยมีแผนพัฒนาพื้นที่ส่วนหนึ่งของอาคารเพื่อรองรับหน่วยงานด้านการส่งเสริมความเป็นนานาชาติในอนาคต ได้แก่ กองยุทธศาสตร์ต่างประเทศ และสถาบันจิงซือ ซึ่งจะเข้ามาร่วมใช้ประโยชน์ในอาคารเดียวกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบูรณาการระหว่างงานบัณฑิตศึกษา การวิจัย และการพัฒนานานาชาติ ทั้งนี้ สำนักบัณฑิตศึกษายังคงมีบทบาทเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการพื้นที่ รับผิดชอบงานดูแลอาคาร ทั้งภายในและภายนอกอาคาร เพื่อให้การใช้งานพื้นที่เป็นไปอย่างเรียบร้อย มีมาตรฐาน และเอื้อประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการทางวิชาการ

ช่องทางการติดต่อสำนักบัณฑิตศึกษา

เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัครเข้าศึกษา นักศึกษา คณาจารย์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำนักบัณฑิตศึกษาได้จัดให้มีช่องทางการติดต่อหลากหลายรูปแบบ เพื่อรองรับการให้บริการอย่างทั่วถึง และสะดวกรวดเร็ว ได้แก่

1) เว็บไซต์สำนักบัณฑิตศึกษา : <https://www.grad.rmutt.ac.th>

เป็นช่องทางกลางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ระเบียบ ประกาศ ปฏิทินการศึกษา ระบบรับสมัครนักศึกษาใหม่ และบริการด้านงานทะเบียนบัณฑิตศึกษา

2) เฟสบุ๊กอย่างเป็นทางการของสำนักบัณฑิตศึกษา : <https://www.facebook.com/ogsrmutt>

ใช้ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม การแจ้งเตือนสำคัญ และตอบข้อซักถามเบื้องต้น สำหรับผู้สนใจเข้าศึกษาและนักศึกษาปัจจุบัน

3) อีเมลกลางของสำนักบัณฑิตศึกษา : grad@rmutt.ac.th

ใช้สำหรับการติดต่อราชการอย่างเป็นทางการ การส่งเอกสาร การสอบถามข้อมูล ด้านวิชาการและการบริหารจัดการระดับบัณฑิตศึกษา

4) Line Official Account : @ogsrmutt

เป็นช่องทางสื่อสารที่ช่วยให้การตอบข้อซักถามและแจ้งเตือนข้อมูลสำคัญเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสำหรับผู้สมัครและนักศึกษาในการติดตามข่าวสาร

5) ช่องทางโทรศัพท์ติดต่อ

(1) ฝ่ายวิชาการและวิจัย โทร. 0 2549 3618, 0 2549 3695, 0 2549 3697, 0 2549 4083 เป็นช่องทางสำคัญสำหรับการให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับหลักสูตร ระดับบัณฑิตศึกษา ปฏิทินการศึกษา ขั้นตอนการรับสมัครนักศึกษาใหม่ งานวิจัย ตลอดจนประเด็นทางวิชาการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเปิดให้บริการในวันและเวลาราชการ และนอกเวลาราชการในวันเสาร์ และอาทิตย์

(2) ฝ่ายบริหารและวางแผน โทร. 0 2549 3619, 0 2549 3696 ให้บริการด้านข้อมูล การบริหารจัดการ การวางแผนงาน การประสานงานด้านงบประมาณและทรัพยากร รวมถึงงานสารบรรณและงานบริหารทั่วไปของสำนักบัณฑิตศึกษา เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย



ภาพที่ 2.4 แสดงที่ตั้งสำนักบัณฑิตศึกษา

ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา (2567)



ภาพที่ 2.5 แสดงบุคลากรประจำสำนักบัณฑิตศึกษา

ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา (2567)

2.8.3 การบริหารงานของฝ่ายวิชาการและวิจัย

ในการดำเนินงานด้านบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษาถือเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการบริหารจัดการด้านวิชาการ การส่งเสริมคุณภาพ และการสนับสนุนกระบวนการจัดการศึกษาในระดับปริญญาโท ปริญญาเอก และประกาศนียบัตรบัณฑิต ทั้งนี้ ฝ่ายวิชาการและวิจัย เป็นหน่วยงานภายในที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนพันธกิจของสำนักบัณฑิตศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการศึกษาในระดับชาติ

หน้าที่ของฝ่ายวิชาการและวิจัย สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่

1) งานควบคุมและตรวจสอบมาตรฐานการศึกษา มีหน้าที่ในการกำกับ ดูแล และควบคุมคุณภาพการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) และข้อบังคับของมหาวิทยาลัย โดยครอบคลุมการตรวจสอบหลักสูตร แผนการเรียน และกระบวนการบริหารจัดการด้านวิชาการของหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อให้มีมาตรฐานและสอดคล้องกับแนวนโยบายของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานกำกับดูแล

2) งานส่งเสริมคุณภาพวิทยานิพนธ์และดุษฎีนิพนธ์ มีหน้าที่ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการจัดทำวิทยานิพนธ์และดุษฎีนิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาการและจรรยาบรรณทางการวิจัย รวมทั้งให้คำปรึกษาและตรวจสอบรูปแบบ เนื้อหา และองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยของนักศึกษา

3) งานฐานข้อมูล มีหน้าที่บริหารจัดการข้อมูลระดับบัณฑิตศึกษาในด้านต่าง ๆ อย่างมีระบบ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผน นโยบาย การบริหารจัดการ การรายงานผล รวมถึงการประเมินและติดตามผลการดำเนินงานด้านวิชาการและการวิจัยของสำนักบัณฑิตศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพ

4) งานพัฒนาหลักสูตร มีหน้าที่ในการประสานงาน ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนา และปรับปรุงหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ ความต้องการของสังคม และนโยบายของมหาวิทยาลัย รวมถึงการจัดทำเอกสารหลักสูตรให้ถูกต้อง ครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด

5) งานสนับสนุนการวิจัยและประเมินผล มีหน้าที่ในการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนา ศักยภาพด้านการวิจัยของนักศึกษาและอาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษา โดยดำเนินกิจกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านการวิจัย และจัดให้มีระบบติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการวิจัย ในระดับหลักสูตรและระดับภาพรวมของมหาวิทยาลัย

6) งานประกันคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาในทุกมิติ เพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันมีการดำเนินงานด้านวิชาการตามมาตรฐานที่กำหนด และสามารถรองรับการประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก รวมถึงสนับสนุนการจัดเก็บข้อมูล และการจัดทำรายงานตามตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง

7) งานทะเบียนและวัดผลบัณฑิตศึกษา มีหน้าที่ในการบริหารจัดการงานทะเบียน ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในทุกกระบวนการ ตั้งแต่การรับสมัครเข้าศึกษา การลงทะเบียนเรียน การบันทึกและรายงานผลการเรียน การดำเนินการเกี่ยวกับการจบการศึกษา และการให้บริการเอกสารทางการศึกษาแก่ผู้เกี่ยวข้อง ภายใต้หลักเกณฑ์และระเบียบที่มหาวิทยาลัยกำหนด



ภาพที่ 2.6 แสดงบุคลากรประจำฝ่ายวิชาการและวิจัยและช่องทางการติดต่อ
ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา (2567)

2.9 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชิษณุทัศน์ พิทยประภาพัฒน์ (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการตามกรอบแนวคิด SERVQUAL ครบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่จับต้องได้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านทักษะของบุคลากร ความสามารถในการอธิบายงาน ความเต็มใจให้บริการ และการตอบคำถามอย่างถูกต้อง ขณะที่ปัจจัยที่ควรได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ ด้านระบบสารสนเทศที่ยังมีข้อจำกัดในการสืบค้นข้อมูล และการประมวลผล รวมถึงช่องทางบริการออนไลน์ที่ยังไม่รองรับปริมาณผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

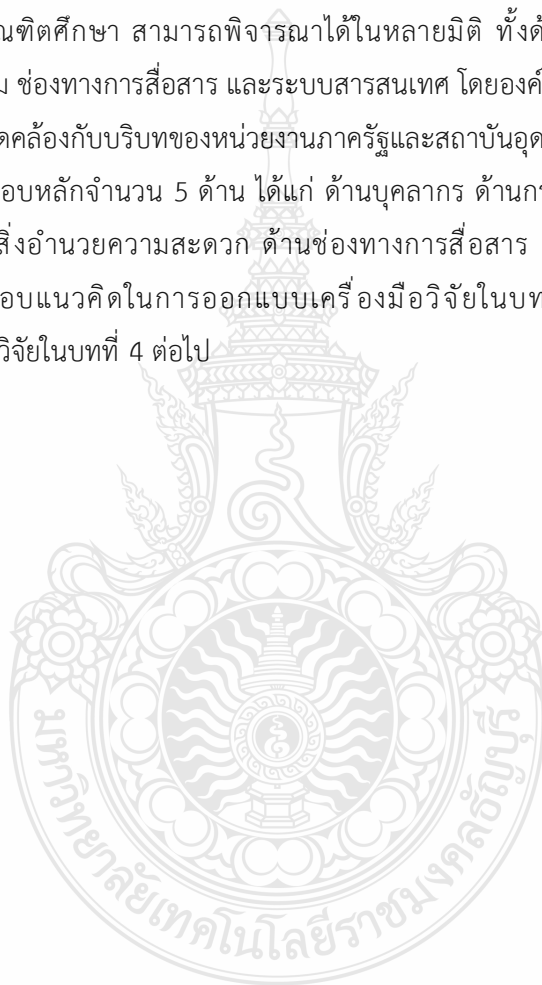
จิราพร ธัญญประเสริฐกุล (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบขึ้นทะเบียนบัณฑิตเพื่อรับพระราชทานปริญญาบัตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศที่ช่วยบริหารจัดการข้อมูลงานทะเบียนบัณฑิตอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งศึกษาสถานภาพการทำงาน of บัณฑิต ผลการวิจัยพบว่า ระบบขึ้นทะเบียนบัณฑิตออนไลน์มีประสิทธิภาพสูง ช่วยลดขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อน และลดความผิดพลาดในการดำเนินงานได้จริง โดยผู้ให้บริการให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.08 จาก 5 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับมาก

สุภารัตน์ จันทร์พุทธ และศักดิ์พันธ์์ ตันวิมลรัตน์ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความคาดหวัง – ความพึงพอใจ และเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านความพร้อมของสถานที่ ความสะดวกสบายในการรับบริการ และความชัดเจนของข้อมูลในระบบสารสนเทศ แต่ยังพบว่าผู้ให้บริการต้องการระบบที่มีการปรับปรุงด้านความถูกต้องและความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

ฐานิดารัตน์ เอี่ยมธนะมาศ (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศด้านความเร็ว ความเสถียร ความสะดวก และการใช้งานบนอุปกรณ์ต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่า ระบบมีประสิทธิภาพดีแต่ยังมีข้อจำกัดด้านการใช้งานบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Responsive) และรูปแบบหน้าจอที่ไม่เป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน

ศรินทร์ยา เกียงขวา (2567) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบบริหารจัดการคำร้องออนไลน์ (e-Form) ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบ e-Form ที่สามารถรองรับคำร้องทุกประเภทของบัณฑิตศึกษา และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ระบบมีประสิทธิภาพระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.33) ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าจะสะดวก ประหยัดเวลา และสามารถติดตามสถานะได้ง่าย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา สามารถพิจารณาได้ในหลายมิติ ทั้งด้านบุคลากร กระบวนการดำเนินงาน สิ่งแวดล้อม ช่องทางการสื่อสาร และระบบสารสนเทศ โดยองค์ประกอบดังกล่าวปรากฏซ้ำในงานวิชาการและสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานภาครัฐและสถาบันอุดมศึกษา ผู้วิจัยจึงสังเคราะห์และกำหนดองค์ประกอบหลักจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านระบบสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการออกแบบเครื่องมือวิจัยในบทที่ 3 และเป็นโครงสร้างในการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 ต่อไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และพิจารณาระดับความพึงพอใจประกอบการตีความผลการประเมิน 2) วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และสาเหตุเชิงระบบที่ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 3) สังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากมุมมองของผู้ให้ข้อมูล ดังนั้น เพื่อให้กระบวนการดำเนินการวิจัยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงออกแบบวิธีดำเนินการวิจัยโดยใช้แนวทางการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) และจัดกระบวนการดำเนินงานเป็น 3 ขั้นตอนตามลำดับวัตถุประสงค์ ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และระดับความพึงพอใจประกอบการตีความผลการประเมิน

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และสาเหตุเชิงระบบที่ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขั้นตอนที่ 3 เพื่อสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากมุมมองของผู้ให้ข้อมูล

3.1 ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และระดับความพึงพอใจประกอบการตีความผลการประเมิน

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งหมายรวมถึงนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ทั้งที่กำลังศึกษาอยู่และผู้ที่สำเร็จการศึกษาแล้ว จากคณะที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยเป็นผู้ที่เคยติดต่อหรือรับบริการงานทะเบียนกับสำนักบัณฑิตศึกษา ภายในระยะเวลา 12 เดือนก่อนการเก็บข้อมูล เนื่องจากผู้ให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และไม่มีฐานข้อมูลที่สามารถระบุจำนวนผู้ที่เคยใช้บริการภายในช่วงเวลาดังกล่าวได้อย่างชัดเจน จึงไม่สามารถกำหนดจำนวนประชากรทั้งหมดได้แน่นอน (Infinite Population)

2) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาที่เข้าเกณฑ์ประชากรดังกล่าวในข้อ 3.2.1 แต่เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่ชัดได้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยแนวคิดของ Cochran, W. G. (1977, อ้างถึงใน ณาภานันท์ หอมศิริ, 2564) สำหรับกรณีที่ไม่มีทราบจำนวนประชากร (Infinite Population) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อให้มีความเพียงพอและเหมาะสมต่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และสามารถสะท้อนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาได้อย่างครอบคลุม

ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกเฉพาะนักศึกษาที่เคยติดต่อหรือรับบริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักบัณฑิตศึกษา ภายในระยะเวลา 12 เดือนก่อนการเก็บข้อมูล และสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องผ่านเกณฑ์การคัดกรองตามที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามตอนที่ 1 ก่อนจึงจะสามารถเข้าร่วมตอบแบบสอบถามได้

3.1.2 เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและโครงสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality) แนวคิดด้านระบบสารสนเทศ แนวคิดด้านการสื่อสารองค์กร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานทะเบียนระดับอุดมศึกษา เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดตัวแปรและโครงสร้างของเครื่องมือวิจัย โดยกำหนดกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการออกเป็น 5 ด้านตามกรอบแนวคิดของการวิจัย และกำหนดด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มเติมอีก 1 ด้าน เพื่อใช้เป็นโครงสร้างของแบบสอบถาม ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1

2) การสร้างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามในการวิจัยประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : เป็นแบบสอบถามลักษณะตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 3 ข้อ ใช้สำหรับระบุระดับการศึกษา ตรวจสอบประสบการณ์การให้บริการงานทะเบียนภายในระยะเวลา 12 เดือน และระบุช่องทางการติดต่อบริการ เพื่อคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

ตอนที่ 2 : ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนบัณฑิตศึกษา เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert Scale) เกณฑ์การให้คะแนนของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนบัณฑิตศึกษา ดังนี้ (Kris Piroj, 2561)

ระดับ 5 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ครอบคลุม 5 ด้าน รวม 25 ข้อ ดังนี้

ด้านที่ 1 บุคลากร (5 ข้อ) วัดความสุภาพ ความรู้ ความชัดเจน การให้บริการอย่างเท่าเทียม และความรวดเร็ว

ด้านที่ 2 กระบวนการและกฎระเบียบ (5 ข้อ) วัดความชัดเจนของขั้นตอนระยะเวลา ความถูกต้องตามระเบียบ และความทันสมัยของกระบวนการ

ด้านที่ 3 สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก (5 ข้อ) วัดความสะดวกพื้นที่บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ความเป็นระเบียบ บ้ายบอกทาง และระบบคิว

ด้านที่ 4 ช่องทางการสื่อสาร (5 ข้อ) วัดความหลากหลาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องทันสมัย ความชัดเจน และความสามารถลดการเดินทาง

ด้านที่ 5 ระบบสารสนเทศ (5 ข้อ) วัดความสะดวก ความชัดเจน ความเสถียร ความรองรับผู้ใช้ และการพัฒนาระบบ

ตอนที่ 3 : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนบัณฑิตศึกษา เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert Scale) เกณฑ์การให้คะแนนของระดับ (Kris Piroj, 2561) จำนวน 5 ข้อ วัดระดับความพึงพอใจโดยรวม แยกจากคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวัง ความสะดวก ความเชื่อมั่น การลดภาระเวลา/ค่าใช้จ่าย และความพึงพอใจโดยรวม ดังนี้

ระดับ 5 = มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 = มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 = มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 = มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 = มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ “โปรดระบุข้อคิดเห็น/ปัญหา/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะประเด็นที่ส่งผลต่อความคาดหวัง ความสะดวก ความเชื่อมั่น และการลดเวลา/ค่าใช้จ่าย (รวมถึงด้านบุคลากร กระบวนการและกฎระเบียบ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการสื่อสาร และระบบสารสนเทศ)” มีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสะท้อนประสบการณ์ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาอย่างอิสระ โดยไม่จำกัด

กรอบคำตอบ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่อาจไม่ปรากฏในข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดดังกล่าวนำมาใช้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อวิเคราะห์และจัดกลุ่มประเด็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากมุมมองของผู้ใช้บริการ และใช้ประกอบการวิเคราะห์สาเหตุเชิงระบบในระยะที่ 2 โดยเชื่อมโยงกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในด้านต่าง ๆ

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำแนะนำผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา ตรวจสอบ เครื่องมือ และพิจารณาความถูกต้อง ความชัดเจน ความเหมาะสมและครอบคลุมเนื้อหาที่จะศึกษา จำนวน 3 ท่าน ประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence Index) เป็นรายบุคคล ว่าข้อคำถามแต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ถ้าข้อคำถามวัดได้ตรงวัตถุประสงค์	ได้ +1 คะแนน
ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดตรงจุดประสงค์หรือไม่	ได้ 0 คะแนน
ถ้าข้อคำถามวัดไม่ตรงวัตถุประสงค์	ได้ -1 คะแนน

2) นำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทุกคนที่ประเมินมากรอกลงในแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถาม ดังนี้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และได้ให้คำแนะนำในการปรับแก้ไข หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้ไขตามคำแนะนำจนได้แบบสอบถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหา โดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกับจุดประสงค์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ โดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.67 - 1.00

2) นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบแล้ว ไปทดสอบกับนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 30 ชุด ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธี Cronbach's Alpha Coefficient) (ยุทธ ไกยวรรณ, 2550) เพื่อทดสอบความเข้าใจในแบบสอบถามและความชัดเจนสอดคล้องในเนื้อหา ก่อนทำการวิจัย ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้วัดตัวแปร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

3.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม โดยมีกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

1) การเตรียมการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยประสานงานกับผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนของสำนักบัณฑิตศึกษา เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย แนวทางการคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม และวิธีการแจก - เก็บแบบสอบถาม ณ จุดให้บริการงานทะเบียน โดยย้ำว่าการตอบแบบสอบถามเป็นไปโดยสมัครใจ ไม่กระทบต่อสิทธิในการรับบริการของนักศึกษา

2) แหล่งและวิธีการคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งการเก็บข้อมูลกระทำ “หน้างาน” จากผู้มาติดต่อสำนักบัณฑิตศึกษาโดยตรง ณ จุดให้บริการงานทะเบียน โดยใช้เงื่อนไข คัดกรองเบื้องต้นตามตอนที่ 1 ของแบบสอบถาม ได้แก่

(1) เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี (ประกาศนียบัตรบัณฑิต / ปริญญาโท / ปริญญาเอก)

(2) เคยติดต่อหรือรับบริการงานทะเบียนกับสำนักบัณฑิตศึกษา ภายในระยะเวลา 12 เดือนก่อนวันตอบแบบสอบถาม

เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเบื้องต้นจากคำถามคัดกรองแล้ว ผู้วิจัยจะเชิญ นักศึกษาที่เข้าเกณฑ์เข้าร่วมตอบแบบสอบถามโดยสมัครใจ

3) วิธีการแจกและเก็บแบบสอบถาม (แบบกระดาษ ณ สถานที่ให้บริการ) หลังจากนักศึกษาเสร็จสิ้นการติดต่อราชการแล้ว ผู้วิจัยจะอธิบายวัตถุประสงค์ของงานวิจัย สิทธิในการปฏิเสธหรือยุติการตอบแบบสอบถามได้ทุกเมื่อ การรักษาความลับของข้อมูล และการใช้ ข้อมูลเพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น จากนั้นจึงมอบแบบสอบถามฉบับกระดาษให้ผู้ตอบไปนั่งกรอก ในพื้นที่ที่จัดไว้บริเวณหน้าห้องให้บริการ เพื่อไม่ให้รบกวนการติดต่อราชการของผู้อื่น

4) ผู้ตอบแบบสอบถามใช้เวลาประมาณ 10 – 15 นาทีในการกรอกแบบสอบถาม ครบทั้ง 4 ตอน เมื่อกรอกเสร็จแล้วให้หย่อนแบบสอบถามลงในกล่องรวบรวมแบบสอบถามที่จัดเตรียม ไว้โดยเฉพาะ เพื่อรักษาความเป็นนิรนาม และลดอคติจากการเก็บรวบรวมข้อมูล

5) โดยเมื่อสิ้นสุดแต่ละวัน ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบ ความครบถ้วนของการตอบในแต่ละตอน หากพบว่าแบบสอบถามฉบับใดเว้นว่างในประเด็นสำคัญหรือ ขาดหมวดคำถามจำนวนมากจนไม่สามารถใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้ ผู้วิจัยจะคัดออกจากการวิเคราะห์ และ บันทึกจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ได้และใช้ไม่ได้อย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 400 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 311 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 77.75 ของจำนวน แบบสอบถามที่แจกทั้งหมด เมื่อตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลแล้ว พบว่าแบบสอบถาม ทั้ง 311 ฉบับ มีความสมบูรณ์ สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน ซึ่งเป็นอัตราการตอบกลับที่สามารถยอมรับได้ตามแนวทาง ของงานวิจัยที่ผ่านมา (นิศาชล รัตนมณี & ประสพชัย พสุนนท์, 2562)

6) ลักษณะของข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ซึ่งสะท้อนระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อคุณภาพ การให้บริการงานทะเบียนใน 5 ด้าน (บุคลากร กระบวนการและกฎระเบียบ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการสื่อสาร และระบบสารสนเทศ)

7) ข้อมูลจากตอนที่ 3 ของแบบสอบถาม เป็นข้อมูลเชิงปริมาณในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ซึ่งใช้วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาในภาพรวม จำนวน 5 ข้อ ครอบคลุมประเด็นด้านความคาดหวัง ความสะดวกในการรับบริการ ความเชื่อมั่นในการให้บริการ การลดภาระด้านเวลาและค่าใช้จ่าย และความพึงพอใจโดยรวม โดยข้อมูลดังกล่าวสะท้อนมุมมองของผู้ใช้บริการในระดับผลลัพธ์ (Outcome Level) ซึ่งแตกต่างจากตอนที่ 2 ที่มุ่งวัดปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการในเชิงองค์ประกอบ ทั้งนี้ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมถูกนำมาใช้ประกอบการตีความผลการประเมินคุณภาพการให้บริการใน 5 ด้าน เพื่อพิจารณาว่าปัจจัยด้านใดมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ และใช้ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 อย่างครบถ้วน

3.1.4 สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณทั้งหมดที่ได้จากแบบสอบถาม นำมาจัดเตรียมและวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1) การเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ โดยหลังการเก็บแบบสอบถามครบถ้วนในแต่ละวัน ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง และความสม่ำเสมอของการตอบในแต่ละตอน หากพบแบบสอบถามที่เว้นว่างในประเด็นสำคัญ หรือมีคำตอบขาดหายจำนวนมากจนไม่สามารถใช้วิเคราะห์ได้ ผู้วิจัยจะคัดออกจากการวิเคราะห์ พร้อมทั้งบันทึกจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ได้และใช้ไม่ได้อย่างเป็นระบบ เมื่อคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ผู้วิจัยดำเนินการบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดรหัสข้อมูลให้เป็นตัวเลขตามระดับคะแนนมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ท (คะแนน 5 – 1) และตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลก่อนเริ่มการวิเคราะห์

2) การวิเคราะห์ข้อมูลจากตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลจากตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ “ระดับการศึกษา” นำเสนอในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการวิจัย

3) การวิเคราะห์ข้อมูลจากตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนบัณฑิตศึกษา ครอบคลุม 5 ด้าน รวม 25 ข้อ นำมาวิเคราะห์ดังนี้

(1) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนนแต่ละข้อ

(2) ค่าร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน (บุคลากร กระบวนการ และกฎระเบียบ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการสื่อสาร และระบบสารสนเทศ)

(3) จัดลำดับ (Ranking) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งในรายข้อและรายด้าน เพื่อเปรียบเทียบลำดับความเด่น/รองลงมาของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนบัณฑิตศึกษาแต่ละข้อและแต่ละด้าน ใช้เกณฑ์การแปลผลมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (ดัดแปลงจาก Kris Piroj, 2561) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ใช้ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาในมิติต่าง ๆ

4) การวิเคราะห์ข้อมูลจากตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนบัณฑิตศึกษา โดยข้อมูลจากตอนที่ 3 ซึ่งเป็นระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนบัณฑิตศึกษา จำนวน 5 ข้อ นำมาวิเคราะห์ดังนี้

(1) คำนวณ ($\bar{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนนแต่ละข้อ

(2) คำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวมของด้านความพึงพอใจ

(3) จัดลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละข้อ เพื่อดูรายการที่มีความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุด

โดยการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนบัณฑิตศึกษาแต่ละข้อและแต่ละด้าน ใช้เกณฑ์การแปลผลมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (ดัดแปลงจาก Kris Piroj, 2561) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

5) การวิเคราะห์ข้อมูลจากตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งเป็นข้อความเชิงบรรยาย ถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดหมวดหมู่ประเด็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากมุมมองของผู้ใช้บริการ โดยผลการจัดหมวดหมู่ดังกล่าวนำไปใช้เป็นฐานในการวิเคราะห์สาเหตุเชิงระบบในระยะที่ 2

3.2 ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และสาเหตุเชิงระบบที่ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขั้นตอนที่ 2 ของการวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และสาเหตุเชิงระบบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อรองรับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 โดยใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพจากตอนที่ 4 ของแบบสอบถาม ร่วมกับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณในระยะที่ 1

3.2.1 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) อ่านและทบทวนข้อความทั้งหมดจากคำตอบปลายเปิดอย่างละเอียด
- 2) จำแนกหน่วยความหมาย (Meaning Units) ที่สะท้อนปัญหา อุปสรรค หรือข้อเสนอแนะ
- 3) จัดกลุ่มข้อความที่มีลักษณะใกล้เคียงกันเข้าด้วยกัน
- 4) วิเคราะห์ความถี่ของประเด็นที่ปรากฏ เพื่อพิจารณาความสำคัญของปัญหา
- 5) จัดหมวดหมู่ประเด็นตามกรอบคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านระบบสารสนเทศ

3.2.2 การวิเคราะห์สาเหตุเชิงระบบด้วยผังก้างปลา (Fishbone Diagram)

ภายหลังจากจัดหมวดหมู่ประเด็นปัญหาแล้ว ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่ได้มาวิเคราะห์เชิงระบบ โดยใช้เทคนิคผังก้างปลา (Fishbone Diagram) เป็นเครื่องมือในการแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง “ปัญหาหลัก” กับ “สาเหตุย่อย” ในแต่ละด้าน โดยกำหนด **ปัญหาหลัก (หัวปลา)** “ปัญหาที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา” **ก้างหลัก** กำหนดตามกรอบคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน และ**ก้างย่อย** ได้จากประเด็นปัญหาที่สกัดจากการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำจากการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

3.2.3 ผลลัพธ์ของขั้นตอนที่ 2

ผลจากการวิเคราะห์เชิงระบบด้วยผังก้างปลา ทำให้สามารถระบุสาเหตุหลัก และสาเหตุย่อยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาได้อย่างเป็นโครงสร้าง และนำไปใช้เป็นฐานในการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาในขั้นตอนที่ 3 เพื่อรองรับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3

3.3 ขั้นตอนที่ 3 การสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากมุมมองของผู้ให้ข้อมูล

3.3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่มีบทบาท หน้าที่ และประสบการณ์โดยตรงกับการดำเนินงานด้านทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา และสามารถสะท้อนประเด็นปัญหา อุปสรรค สาเหตุเชิงระบบ รวมถึงข้อเสนอเชิงปฏิบัติได้อย่างลึกซึ้ง ประกอบด้วย

- (1) ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา จำนวน 1 คน
- (2) เจ้าหน้าที่งานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาของคณะที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 10 คน
- (3) ประธานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาที่สมัครใจและยินดีให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 3 คน

รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญเชิงคุณภาพทั้งสิ้น 14 คน ซึ่งได้มีการนำเสนอข้อมูลพื้นฐานและรหัสของผู้ให้ข้อมูล (A01 – A14) ประกอบการวิเคราะห์เชิงประเด็น ในบทที่ 4 แล้ว

3.3.2 เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้กำหนดการสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (Semi-Structured Interview) ตามหลักการของการวิเคราะห์สาเหตุเชิงระบบ ดังนี้

- 1) ผู้วิจัยนำผลการสำรวจเชิงปริมาณจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ของขั้นตอนที่ 1 และตอนที่ 3 ของขั้นตอนที่ 1 ซึ่งสะท้อนระดับความคิดเห็นและประเด็นปัญหาจากผู้ใช้บริการมาพิจารณาหาประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำ หรือเป็นประเด็นที่ผู้ตอบสะท้อนข้อจำกัดอย่างมีนัยสำคัญ
- 2) ประเด็นดังกล่าวถูกใช้เป็น “ตัวตั้งต้น” ในการพัฒนาเป็นคำถามสัมภาษณ์ เพื่อให้สามารถสอบถามเชิงลึกเกี่ยวกับสาเหตุของปัญหา ขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้อง และข้อเสนอแนะที่ผู้ให้ข้อมูลมองว่าสามารถนำไปปรับปรุงการให้บริการได้จริง
- 3) แบบสัมภาษณ์ถูกออกแบบเป็นแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured) โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 : ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์ (สังกัด สถานะงาน เช่น ผู้อำนวยการเจ้าหน้าที่ทะเบียน ประธานหลักสูตร)

ตอนที่ 2 : คำถามสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งจะเน้นการค้นหาสาเหตุของปัญหาในด้านต่าง ๆ ตามตัวแปรของการวิจัย ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านระบบสารสนเทศ รวมถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สะท้อนจากแบบสอบถาม

การหาคุณภาพเครื่องมือ

โดยผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบแก้ไข และปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้มีความสมบูรณ์ เพื่อให้แบบสอบถามสามารถสื่อความหมาย ได้อย่างชัดเจนและได้ข้อมูลที่ตรงประเด็นตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ประเมินโดยใช้ดัชนี ความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence Index) เป็นรายบุคคล ว่าข้อคำถามแต่ละข้อ สามารถวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ถ้าข้อคำถามวัดได้ตรงวัตถุประสงค์	ได้ +1 คะแนน
ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดตรงจุดประสงค์หรือไม่	ได้ 0 คะแนน
ถ้าข้อคำถามวัดไม่ตรงวัตถุประสงค์	ได้ -1 คะแนน

นำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทุกคนที่ประเมินมารวมลงในแบบวิเคราะห์ ความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกข้อสัมภาษณ์ ดังนี้

(1) ข้อสัมภาษณ์ที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

(2) ข้อสัมภาษณ์ที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และได้ให้คำแนะนำ ในการปรับแก้ไข หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้ไขตามคำแนะนำจนได้แบบสัมภาษณ์ ที่มีความตรงเชิงเนื้อหา เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ของการวิจัย และสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุเชิงระบบด้วยผังก้างปลาได้อย่างถูกต้อง โดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อสัมภาษณ์กับจุดประสงค์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ โดยมีค่า IOC เท่ากับ 1.00

3.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการ ดังนี้

1) การกำหนดช่วงเวลาและลำดับการเก็บข้อมูล เริ่มดำเนินการภายหลัง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในภาพรวมแล้วเสร็จ และผู้วิจัยได้ระบุประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ หรือเป็น ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิดปรากฏอย่างชัดเจนในแต่ละด้าน โดยนำไปจัดกลุ่ม เป็น “ก้างหลัก” และ “ก้างย่อย” ในผังก้างปลา ซึ่งใช้เป็นกรอบในการออกแบบคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก ในภาคเชิงคุณภาพ

2) การประสานงานและนัดหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามที่ระบุในข้อ 3.4.1 โดยติดต่อขอความร่วมมือจากผู้อำนวยการ สำนักบัณฑิตศึกษา เจ้าหน้าที่งานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาของคณะต่าง ประธานหลักสูตร ระดับบัณฑิตศึกษาที่สนใจและยินดีให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียน ระดับบัณฑิตศึกษาโดยดำเนินการผ่านหนังสือเชิญอย่างเป็นทางการ โทรศัพท์ และช่องทาง

อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน (เช่น อีเมล หรือไลน์กลุ่มงาน) เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย ลักษณะของการสัมภาษณ์ ระยะเวลาที่ใช้ และการรักษาความลับของข้อมูล

3) วิธีการสัมภาษณ์และสถานที่สัมภาษณ์ ใช้รูปแบบ “สัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured Interview)” ตามแนวทางที่อธิบายไว้ในหัวข้อการสร้างเครื่องมือ โดยใช้แนวคำถามหลัก 5 ข้อที่สอดคล้องกับประเด็นในบทที่ 4 โดยการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ดำเนินการแบบเผชิญหน้า (Face to Face) ณ ห้องทำงานหรือห้องประชุมของสำนักบัณฑิตศึกษา และคณะที่เกี่ยวข้อง โดยจัดให้มีบรรยากาศที่ไม่เป็นทางการจนเกินไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนประสบการณ์และความคิดเห็นได้อย่างเป็นธรรมชาติ

4) การบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์ ซึ่งก่อนเริ่มสัมภาษณ์ ผู้วิจัยชี้แจงสิทธิและขออนุญาตบันทึกเสียงการสนทนา โดยระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้ทั้งการบันทึกเสียงและการเขียนบันทึกประเด็นสำคัญที่ผู้ให้ข้อมูลเน้นย้ำ

5) การสิ้นสุดการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรวมทั้งสิ้น 14 คน ตามที่กำหนดไว้ในข้อ 3.4.1 และพิจารณาหยุดเก็บข้อมูลเมื่อพบว่า ประเด็นหลักและสาเหตุเชิงระบบที่สะท้อนจากการสัมภาษณ์เริ่มซ้ำกัน ไม่มีข้อมูลใหม่ที่แตกต่างไปจากกรอบประเด็นปัญหาในผังก้างปลาอย่างมีนัยสำคัญ จึงถือว่าข้อมูลเชิงคุณภาพมีความอิ่มตัวในระดับที่เพียงพอต่อการวิเคราะห์เชิงประเด็น (Thematic Analysis) เพื่อใช้ประกอบการอธิบายสาเหตุเชิงระบบและสังเคราะห์เป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาในบทที่ 4 และบทที่ 5

6) การเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ ซึ่งภายหลังการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ผู้วิจัยทำการถอดความจากเสียงบันทึกเป็นข้อความอย่างละเอียด จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องโดยการฟังเทียบกับไฟล์เสียงอีกครั้ง และจัดระบบข้อมูลตามรหัสผู้ให้ข้อมูล (A01 – A14) โดยไม่ระบุชื่อจริงและตำแหน่งอย่างเจาะจง เพื่อรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล ก่อนนำไปวิเคราะห์เชิงประเด็นตามกรอบที่ได้จากผังก้างปลาและวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2

3.3.4 สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ถูกนำมาวิเคราะห์เชิงประเด็น (Thematic Analysis) โดยมุ่งเน้นการสกัด “ข้อเสนอเชิงปฏิบัติ” และ “แนวทางพัฒนา” ที่สามารถนำไปปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยเป็นการนำผลการวิเคราะห์สาเหตุเชิงระบบจากระยะที่ 2 มาใช้เป็นฐานในการออกแบบแนวทางการพัฒนา โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) การเตรียมข้อมูลและการถอดความ โดยภายหลังการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ผู้วิจัยถอดความจากไฟล์เสียงการสัมภาษณ์เป็นข้อความอย่างละเอียด จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องโดยการฟังเทียบกับเสียงบันทึกอีกครั้ง พร้อมทั้งแทนชื่อผู้ให้ข้อมูลด้วยรหัส (A01 – A14) เพื่อรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล

2) การอ่านบททวนและจับประเด็นเชิงพัฒนา โดยผู้วิจัยอ่านบันทึกการสัมภาษณ์หลายครั้งเพื่อทำความเข้าใจภาพรวมของเนื้อหา โดยมุ่งเน้นการระบุข้อความที่สะท้อน “แนวทางแก้ไข” “ข้อเสนอเชิงปฏิบัติ” หรือ “ข้อเสนอเชิงนโยบาย” ที่สามารถนำไปปรับปรุงการให้บริการได้จริง

3) การกำหนดหน่วยความหมายและให้รหัส (Coding) โดยผู้วิจัยกำหนดหน่วยความหมาย (Meaning Unit) เฉพาะข้อความที่เกี่ยวข้องกับแนวทางพัฒนา จากนั้นทำการให้รหัส (Code) อย่างเป็นระบบ เช่น “ปรับขั้นตอนให้สั้นลง” “จัดทำคู่มือออนไลน์” “เพิ่มเจ้าหน้าที่ช่วงเร่งด่วน” “พัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ” “จัดพื้นที่รองรับบริการใหม่” เป็นต้น

4) การจัดกลุ่มเป็นประเด็นหลักด้านการพัฒนา โดยนำรหัสที่ได้มาจัดกลุ่มเป็นประเด็นย่อย และเชื่อมโยงเป็นประเด็นหลักตามกรอบคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งในแต่ละด้าน ผู้วิจัยสรุปเป็น “แนวทางพัฒนาเชิงระบบ” โดยพิจารณาความสอดคล้องกับสาเหตุเชิงระบบที่วิเคราะห์ไว้ในระยะที่ 2

5) การสังเคราะห์เป็นแนวทางพัฒนาเชิงระบบ โดยผู้วิจัยนำข้อเสนอเชิงปฏิบัติที่ได้มาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม และความสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน จากนั้นสังเคราะห์เป็นแนวทางพัฒนาในระดับระบบ (System - Level Development Guidelines) ซึ่งนำเสนอในบทที่ 5

6) การเชื่อมโยงกับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ สำหรับแนวทางพัฒนาที่สังเคราะห์ได้ถูกนำไปเปรียบเทียบกับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณจากแบบสอบถาม เช่น ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำหรือด้านที่ผู้ให้บริการสะท้อนข้อจำกัดบ่อยครั้ง เพื่อยืนยันความสอดคล้องของแนวทางพัฒนากับข้อมูลเชิงประจักษ์

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย ได้อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับรูปแบบการวิจัย ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปตามหลักวิชาการ มีความน่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ กระบวนการดังกล่าวเป็นฐานสำคัญในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 และการอภิปรายผลในบทที่ 5 ต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

บทนี้นำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งได้จากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ คำถามปลายเปิด และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อสะท้อนให้เห็นภาพรวมของการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาในมิติต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ

การนำเสนอผลการวิจัยในบทนี้ ผู้วิจัยจัดโครงสร้างเนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การวิจัยแต่ละข้อ เพื่อให้สามารถตรวจสอบความเชื่อมโยงระหว่างวัตถุประสงค์ วิธีการเก็บรวบรวม ข้อมูล และผลการวิจัยได้อย่างชัดเจน โดยเริ่มจากการอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยเป็นลำดับ ทั้งในด้านระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ ปัญหา อุปสรรค และสาเหตุเชิงระบบ ตลอดจน การสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ลำดับที่	ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	กำลังศึกษาระดับปริญญาโท	245	78.78
2	กำลังศึกษาระดับปริญญาเอก	20	6.43
3	สำเร็จการศึกษาแล้ว (รวมผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก)	46	14.79
รวม		311	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 78.78 รองลงมาคือ ผู้ที่สำเร็จการศึกษาแล้ว (รวมระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก) จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.79 และกำลังศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.43 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท

4.3 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และระดับความพึงพอใจประกอบการตีความผลการประเมิน

เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.3.1 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดลำดับ และระดับความคิดเห็นภาพรวมรายด้าน เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ลำดับ ที่	ด้านการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	การจัดลำดับ	การแปลผล
1	ด้านบุคลากร	4.22	0.65	3	มาก
2	ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ	4.18	0.68	4	มาก
3	ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.95	0.72	5	มาก
4	ด้านช่องทางการสื่อสาร	4.30	0.60	1	มาก
5	ด้านระบบสารสนเทศ	4.28	0.63	2	มาก
ภาพรวมทุกด้าน		4.19	0.66		มาก

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักเรียนระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านช่องทางการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.60) รองลงมา คือ ด้านระบบสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.63) และด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.65) ตามลำดับ ขณะที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.72) แม้อยู่ในระดับ “มาก” เช่นเดียวกัน แต่ถือเป็นจุดที่ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุง เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้นในทุกมิติ

ในการศึกษานี้ ได้วิเคราะห์รายละเอียดของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักเรียนระดับบัณฑิตศึกษา โดยจำแนกเป็นรายด้านและรายข้อย่อย ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดลำดับ และการแปลผล รายข้อย่อย

ของด้านบุคลากร เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักเรียนระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การจัดลำดับ	การแปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.20	0.75	2	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการงานทะเบียน	4.15	0.78	5	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจนและแก้ปัญหาได้ตรงประเด็น	4.18	0.72	4	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.22	0.74	1	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.19	0.76	3	มาก
สรุปภาพรวมด้านบุคลากร		4.22	0.65		มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.74) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.75) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการงานทะเบียน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.78)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดลำดับ และการแปลผล รายข้อย่อย

ของด้านกระบวนการและกฎระเบียบ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การจัดลำดับ	การแปลผล
1	ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ มีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.12	0.80	3	มาก
2	ระยะเวลาในการดำเนินการ แต่ละขั้นตอนเหมาะสม	4.08	0.79	5	มาก
3	กฎระเบียบและเอกสารที่ต้องใช้ มีความชัดเจน	4.14	0.77	2	มาก
4	การให้บริการมีความถูกต้อง ตามระเบียบและข้อกำหนด	4.16	0.75	1	มาก
5	กระบวนการมีการปรับปรุง ให้ทันสมัยและเหมาะสม	4.10	0.81	4	มาก
สรุปภาพรวมด้านกระบวนการ และกฎระเบียบ		4.12	0.78		มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การให้บริการมีความถูกต้องตามระเบียบและข้อกำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.75) รองลงมา คือ กฎระเบียบและเอกสารที่ต้องใช้มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.77) และ ระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.79)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดลำดับ และการแปลผล รายข้อย่อย

ของด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
งานทะเบียนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การจัดลำดับ	การแปลผล
1	สถานที่ตั้งของสำนักบัณฑิตศึกษา มีความสะดวกในการเข้าถึง	3.85	0.84	1	มาก
2	พื้นที่ให้บริการมีบรรยากาศ เหมาะสม	3.80	0.85	2	มาก
3	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	3.75	0.86	4	มาก
4	มีสื่อหรือป้ายประกาศให้ข้อมูล การติดต่อบริการอย่างชัดเจน	3.65	0.88	5	มาก
5	การจัดคิวหรือระบบรอคอยบริการ มีความเป็นระเบียบ	3.70	0.87	3	มาก
สรุปภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก		3.95	0.84		มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า
สถานที่ตั้งของสำนักบัณฑิตศึกษามีความสะดวกในการเข้าถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (S.D. = 3.85, $\sigma = 0.84$)
รองลงมา คือ พื้นที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสม ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.85) และ มีสื่อ
หรือป้ายประกาศให้ข้อมูลการติดต่อบริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.88)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดลำดับ และการแปลผล รายข้อย่อย

ของด้านช่องทางการสื่อสาร เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมงคลธัญบุรี

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การจัดลำดับ	การแปลผล
1	มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย และเข้าถึงง่าย	3.82	0.80	4	มาก
2	เจ้าหน้าที่ตอบกลับการติดต่อ ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว	3.78	0.81	5	มาก
3	การสื่อสารมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.85	0.79	2	มาก
4	ข้อมูลที่เผยแพร่ทางออนไลน์ มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	3.88	0.78	1	มาก
5	ช่องทางการสื่อสารช่วยลด ความจำเป็นในการเดินทาง มาติดต่อด้วยตนเอง	3.83	0.80	3	มาก
สรุปภาพรวมด้านช่องทางการสื่อสาร		4.30	0.80		มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการสื่อสาร ในภาพรวม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อมูลที่เผยแพร่ทางออนไลน์
มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือ การสื่อสาร
มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.79) และ เจ้าหน้าที่ตอบกลับการติดต่อผ่านช่องทาง
ต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.81)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดลำดับ และการแปลผล รายข้อย่อย
 ของด้านระบบสารสนเทศ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน
 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
 ราชมนคลธัญบุรี

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การจัดลำดับ	การแปลผล
1	ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสม ในการใช้งาน	3.98	0.77	4	มาก
2	ขั้นตอนการใช้งานระบบ มีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน	3.95	0.79	5	มาก
3	ระบบมีความเสถียร ไม่ขัดข้องบ่อย	4.05	0.76	1	มาก
4	ระบบรองรับปริมาณผู้ใช้งาน ได้เพียงพอ	4.02	0.78	3	มาก
5	ระบบมีการพัฒนาและปรับปรุง ให้สอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้	4.00	0.76	2	มาก
สรุปภาพรวมด้านระบบสารสนเทศ		4.00	0.77		มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
 ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมนคลธัญบุรี ด้านระบบสารสนเทศ ในภาพรวม
 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระบบมีความเสถียร
 ไม่ขัดข้องบ่อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.76) รองลงมา คือ ระบบมีการพัฒนาและปรับปรุง
 ให้สอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.76) และ ขั้นตอนการใช้งานระบบ
 มีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.79)

4.3.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดลำดับ และการแปลผล รายข้อย่อย

ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การจัดลำดับ	การแปลผล
1	การบริการที่ได้รับตรงตาม ความคาดหวัง	4.18	0.74	3	มาก
2	การบริการช่วยให้การดำเนินการ ด้านทะเบียนสะดวกขึ้น	4.22	0.72	1	มาก
3	ท่านเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ ของสำนักบัณฑิตศึกษา	4.20	0.73	2	มาก
4	การบริการช่วยลดภาระเวลา และค่าใช้จ่ายของท่าน	4.16	0.75	5	มาก
5	โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการงานทะเบียน บัณฑิตศึกษา	4.19	0.74	4	มาก
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ ต่อการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		4.19	0.74		มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การบริการช่วยให้การดำเนินการ
ด้านทะเบียนสะดวกขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.72) รองลงมา คือ ท่านเชื่อมั่นในคุณภาพ
การบริการของสำนักบัณฑิตศึกษา ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.73) และ การบริการช่วยลดภาระเวลา
และค่าใช้จ่ายของท่าน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.75)

4.4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.4.1 ผลการวิเคราะห์ประเด็นจากคำถามปลายเปิด

จากการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 311 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 32 ชุด โดยเรียงความถี่จากมากไปน้อย ดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงความถี่ของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากคำถามปลายเปิด

ลำดับ ที่	ประเด็นข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ควรมีคู่มือการใช้บริการที่เป็นภาษาอังกฤษเพื่อช่วย นักศึกษาต่างชาติ	10
2	ปรับปรุงระบบการสื่อสาร เช่น เพิ่มช่องทางถามตอบแบบ Q&A (สองภาษา)	7
3	ขอให้จัดทำสรุปกฎระเบียบหรือประกาศสำคัญให้อ่าน เข้าใจง่าย	5
4	ป้ายบอกชั้นหรือแผนผังหน่วยงานในอาคารไม่ชัดเจน	4
5	ปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในวันและเวลา ราชการ	3
6	ระบบสารสนเทศควรรองรับการใช้งานจากอุปกรณ์ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต	2
7	เจ้าหน้าที่บางท่านยังสื่อสารภาษาอังกฤษไม่คล่อง ส่งผลกระทบต่อบริการนักศึกษาต่างชาติ	1

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ข้อเสนอแนะที่ปรากฏมากที่สุดคือเรื่องการจัดทำคู่มือการใช้บริการที่เป็นภาษาอังกฤษเพื่อรองรับนักศึกษาต่างชาติ รองลงมาคือข้อเสนอเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทาง Q&A แบบสองภาษา และการสื่อสารเชิงสรุปในกฎระเบียบหรือประกาศต่าง ๆ ส่วนข้อเสนออื่น ๆ ได้แก่ การจัดการพื้นที่จอดรถ ความชัดเจนของป้ายแนะนำภายในอาคาร และการพัฒนาระบบให้รองรับการใช้งานในทุกอุปกรณ์ ทั้งนี้ยังมีข้อเสนอเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ซึ่งแม้จะปรากฏเพียงครั้งเดียว แต่สะท้อนประเด็นสำคัญที่ควรนำไปพิจารณาต่อยอดในเชิงพัฒนา

4.4.2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคเชิงกระบวนการและระบบสนับสนุน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในหัวข้อ 4.3.1 และ 4.3.2 ร่วมกับข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิดในหัวข้อ 4.4.1 พบว่า แม้ผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักเรียนระดับบัณฑิตศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังปรากฏประเด็นบางประการที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากหากมิได้มีการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการในระยะยาว โดย

ด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะนักศึกษาต่างชาติ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่เพียงพอต่อการให้คำแนะนำหรืออธิบายข้อมูลที่ซับซ้อนได้อย่างชัดเจน

ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ มีข้อสังเกตว่าบางระเบียบหรือคู่มือที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ยังขาดการสรุปใจความสำคัญให้เข้าใจง่าย โดยเฉพาะขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเรียน การขอผ่อนผัน หรือการขอเอกสารการศึกษา

ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อจำกัดในการรองรับผู้ให้บริการ เช่น พื้นที่จอดรถไม่เพียงพอ จุดบริการบางจุดมองเห็นไม่ชัดเจน และป้ายบอกทางภายในอาคารที่ยังไม่เด่นชัด ส่งผลให้ผู้มาติดต่อเสียเวลาในการค้นหาจุดบริการที่ต้องการ

ด้านช่องทางการสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้มีระบบ Q&A หรือ Chatbot เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลเบื้องต้น และช่วยลดภาระการตอบคำถามซ้ำของเจ้าหน้าที่

ด้านระบบสารสนเทศ แม้ได้รับคะแนนประเมินในระดับมาก แต่ยังมีข้อจำกัดด้านความเสถียรบนอุปกรณ์พกพาหรือระบบปฏิบัติการบางประเภทและบางฟังก์ชัน ยังไม่รองรับการใช้งานตามความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่

เมื่อพิจารณาค่าประเมินรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดร่วมกับข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด จะพบว่าผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมีความสอดคล้องกัน ทำให้สามารถจำแนกประเด็นปัญหาเชิงระบบที่สำคัญได้ 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ความสามารถด้านภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ 2) การขาดการสรุประเบียบและขั้นตอนให้เข้าใจง่าย 3) การขาดระบบ Q&A หรือ Chatbot รองรับ การสืบค้นข้อมูล 4) ความไม่เสถียรของระบบสารสนเทศในบางอุปกรณ์ และ 5) ความไม่เพียงพอของพื้นที่ให้บริการและป้ายบอกทางภายในอาคาร

ประเด็นปัญหาทั้ง 5 ด้านนี้จะถูกนำไปจัดกลุ่มเป็น “ก้างหลัก” และ “ก้างย่อย” เพื่อสร้างผังก้างปลา (Fishbone Diagram) ในหัวข้อถัดไป ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญในการวิเคราะห์สาเหตุเชิงระบบของปัญหา เพื่อบริการกำหนดแนวทางพัฒนาในบทที่ 5 ได้อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ของการวิจัย

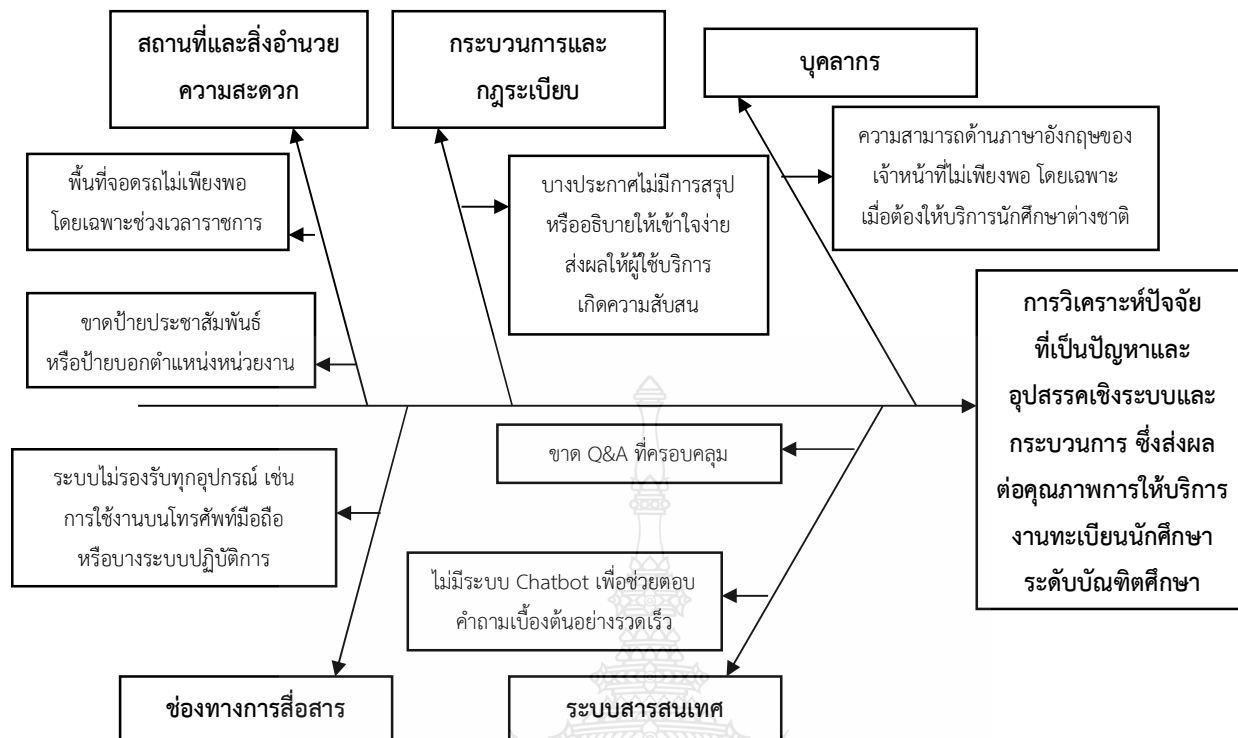
4.4.3 การวิเคราะห์สาเหตุเชิงระบบด้วยผังก้างปลา

จากการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและอุปสรรคเชิงกระบวนการและระบบสนับสนุน ในหัวข้อ 4.4.2 ผู้วิจัยได้นำประเด็นปัญหาที่ได้จากข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพมาจัดกลุ่ม และวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของสาเหตุในลักษณะเชิงระบบ โดยใช้ผังก้างปลา (Fishbone Diagram) เป็นเครื่องมือในการจัดระเบียบข้อมูลและแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาหลักกับสาเหตุย่อยในแต่ละด้าน

การจัดทำผังก้างปลาในงานวิจัยนี้ เริ่มจากการกำหนด ปัญหาหลัก คือ “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา” ซึ่งได้จากการสังเคราะห์ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม จากนั้นจึงนำประเด็นปัญหาที่ปรากฏอย่างสอดคล้องกันทั้งในค่าคะแนนเฉลี่ยรายข้อที่อยู่ในระดับต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับข้ออื่น และข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด มาจำแนกเป็น ก้างหลัก ตามลักษณะของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการจัดกลุ่มสาเหตุเชิงระบบสามารถจำแนกออกเป็น 5 ก้างหลัก ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านระบบสารสนเทศ โดยภายใต้ก้างหลักแต่ละด้าน ได้จัดกลุ่ม ก้างย่อย จากประเด็นปัญหาเชิงข้อมูลที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เช่น ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ที่ถูกจัดให้อยู่ภายใต้ก้างหลักด้านบุคลากร ประเด็นความไม่ชัดเจนของขั้นตอน และการสรุประเบียบถูกจัดอยู่ภายใต้ก้างหลักด้านกระบวนการและกฎระเบียบ ข้อจำกัดด้านความเสถียรและการใช้งานระบบบนอุปกรณ์พกพาถูกจัดอยู่ภายใต้ก้างหลักด้านระบบสารสนเทศ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการขาดระบบ Q&A หรือ Chatbot ถูกจัดอยู่ภายใต้ก้างหลักด้านช่องทางการสื่อสาร และข้อจำกัดด้านพื้นที่ให้บริการและป้ายบอกทางถูกจัดอยู่ภายใต้ก้างหลักด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก

การจัดกลุ่มสาเหตุในลักษณะดังกล่าวช่วยให้สามารถมองเห็นความเชื่อมโยงของปัญหาในเชิงระบบ และสะท้อนให้เห็นว่าประเด็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา มิได้เกิดจากปัจจัยด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียว หากแต่เป็นผลจากการเชื่อมโยงของหลายองค์ประกอบตลอดกระบวนการให้บริการ ดังแสดงในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 ผังก้างปลาแสดงปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษา

ที่มา : จากการวิเคราะห์ของผู้วิจัย ในหัวข้อ 4.3 และ 4.4

4.5 ผลการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากมุมมองของผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ร่วมในการสัมภาษณ์ เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ รวมทั้งสิ้น 14 คน
แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1) ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา จำนวน 1 คน
- 2) เจ้าหน้าที่งานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาของคณะที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา
จำนวน 10 คน

3) ตัวแทนประธานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาที่สนใจและยินดีให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 3 คน ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูล	สังกัด	สถานงาน
A01	สำนักบัณฑิตศึกษา	ผู้อำนวยการ
A02	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
A03	คณะวิศวกรรมศาสตร์	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
A04	คณะบริหารธุรกิจ	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
A05	คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
A06	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
A07	คณะศิลปกรรมศาสตร์	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
A08	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
A09	คณะการแพทย์บูรณาการ	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
A10	คณะศิลปศาสตร์	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
A11	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
A12	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	ประธานหลักสูตร
A13	คณะวิศวกรรมศาสตร์	ประธานหลักสูตร
A14	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	ประธานหลักสูตร

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์โดยการตั้งคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถสะท้อนความคิดเห็นอย่างอิสระ โดยเน้นถึงประเด็นปัญหา อุปสรรค สาเหตุเชิงระบบ และข้อเสนอแนะแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ผลที่ได้จะถูกนำเสนอในลักษณะการวิเคราะห์เชิงประเด็น (Thematic Analysis) เพื่อสะท้อนมุมมองที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2

4.5.1 จากประสบการณ์ของท่าน ท่านเห็นว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่มีผลต่อการให้บริการกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาอย่างไร โดยเฉพาะเมื่อต้องสื่อสารกับนักศึกษาต่างชาติ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลจำนวน 14 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษาต่างชาติ โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารข้อมูล การอธิบายขั้นตอนการดำเนินงาน และการตอบข้อซักถามที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลยังกล่าวถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากข้อจำกัดด้านภาษาอังกฤษ ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่และการจัดเตรียมเครื่องมือสนับสนุนการสื่อสารสำหรับนักศึกษาต่างชาติ ทั้งนี้ สามารถสรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์ได้ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 1 : จากประสบการณ์ของท่าน ท่านเห็นว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ที่มีผลต่อการให้บริการ กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาอย่างไร โดยเฉพาะเมื่อต้องสื่อสารกับนักศึกษาต่างชาติ

ลำดับ ที่	ประเด็นปัญหา / ประสบการณ์ที่พบ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	ความถี่	รหัสผู้ให้ ข้อมูล
1	ทุกฝ่ายเห็นตรงกันว่าควรพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่และมีเอกสารสองภาษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	จัดอบรม พัฒนาเอกสารสองภาษา และเตรียมเครื่องมือสื่อสารสำหรับนักศึกษาต่างชาติ	14	A01–A14
2	เจ้าหน้าที่มีทักษะภาษาอังกฤษไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน ลำช้า และความไม่มั่นใจในการสื่อสาร โดยเฉพาะในขั้นตอนที่ต้องอธิบายรายละเอียด	สนับสนุนให้มีการอบรมทักษะภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง และจัดทำเอกสาร แบบฟอร์ม และคู่มือภาษาอังกฤษควบคู่ภาษาไทย	10	A01, A02, A03, A05, A06, A08, A09, A10, A11, A12
3	ปัญหาด้านภาษาอังกฤษส่งผลต่อความมั่นใจของนักศึกษาต่างชาติและภาพลักษณ์ความเป็นสากลของมหาวิทยาลัย	พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับภาพลักษณ์องค์กร	5	A04, A07, A12, A13, A14
4	ระบบสนับสนุนจากคณะช่วยได้บางส่วน แต่ไม่สามารถทดแทนการสื่อสารโดยตรงกับสำนักบัณฑิตศึกษา ทำให้ต้องติดต่อหลายรอบหรือพึ่งพาคนกลาง	ควรประสานงานร่วมกัน พร้อมเสริมทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง	4	A03, A07, A11, A13

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประเด็นที่มีผู้กล่าวถึงมากที่สุด คือ การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่และการจัดทำเอกสารสองภาษาเพื่อสนับสนุนการให้บริการนักศึกษาต่างชาติ (ความถี่ 14) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีทักษะภาษาอังกฤษไม่เพียงพอ ส่งผลให้เกิดความคลาดเคลื่อน ความล่าช้า และความไม่มั่นใจในการสื่อสาร (ความถี่ 10) นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลยังกล่าวถึงผลกระทบของข้อจำกัดด้านภาษาอังกฤษที่มีต่อความมั่นใจของนักศึกษาต่างชาติและภาพลักษณ์ความเป็นสากลของมหาวิทยาลัย (ความถี่ 5) รวมถึงประเด็นที่ระบบสนับสนุนจากคณะสามารถช่วยเหลือการสื่อสารได้บางส่วน แต่ไม่สามารถทดแทนการสื่อสารโดยตรงของเจ้าหน้าที่สำนักบัณฑิตศึกษาได้อย่างสมบูรณ์ (ความถี่ 4)

4.5.2 ท่านเคยพบหรือสังเกตว่าระเบียบหรือประกาศใดบ้างที่นักศึกษาไม่เข้าใจผิดหรือตีความไม่ตรงกัน ท่านคิดว่าเราควรมีแนวทางอธิบายหรือสรุประเบียบเหล่านี้ให้เข้าใจง่ายขึ้นอย่างไร

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลจำนวน 14 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้สะท้อนว่ามีระเบียบ ประกาศ และขั้นตอนการดำเนินงานบางประการที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามักเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนหรือตีความไม่ตรงกัน โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการสำเร็จการศึกษา การตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการ การรักษาสถานภาพนักศึกษา และกำหนดการสำคัญทางการศึกษา ทั้งนี้สาเหตุสำคัญส่วนหนึ่งเกิดจากเนื้อหาของประกาศมีรายละเอียดจำนวนมาก ใช้ภาษาทางการ หรือมีเงื่อนไขเฉพาะที่นักศึกษาไม่สามารถทำความเข้าใจได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการปรับปรุงแบบการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระเบียบและประกาศต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายมากขึ้น เช่น การจัดทำคู่มือสรุป อินโฟกราฟิก เอกสารคำถาม – คำตอบ (Q&A) แผ่นผังขั้นตอนการดำเนินงาน หรือสื่อประชาสัมพันธ์ที่สรุปสาระสำคัญของข้อกำหนดแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน เพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถปฏิบัติตามระเบียบได้อย่างถูกต้องและลดความคลาดเคลื่อนในการดำเนินงาน ทั้งนี้ สามารถสรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์ได้ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 2 : ท่านเคยพบหรือสังเกตว่าระเบียบหรือประกาศใดบ้างที่นักศึกษาไม่เข้าใจผิดหรือตีความไม่ตรงกัน ท่านคิดว่าเราควรมีแนวทางอธิบายหรือสรุประเบียบเหล่านี้ให้เข้าใจง่ายขึ้นอย่างไร

ลำดับที่	ประเด็นปัญหา / ประสบการณ์ที่พบ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	ความถี่	รหัสผู้ให้ข้อมูล
1	นักศึกษาตีความขั้นตอนการดำเนินการเมื่อจะสำเร็จการศึกษาไม่ตรงกัน เช่น การส่งเล่มวิทยานิพนธ์ และการยื่นแบบฟอร์มแจ้งความจำนงค์ ทำให้เกิดความสับสนและล่าช้า	ควรประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและกำหนดเวลาอย่างเป็นระบบ พร้อมจัดทำคู่มือหรือแผ่นผังสรุปลำดับขั้นตอนการสำเร็จการศึกษา	3	A01, A07, A09
2	นักศึกษาตีความประกาศกำหนดการสำคัญ เช่น การลงทะเบียนเรียน หรือวันชำระค่าธรรมเนียมฝึก เพราะรูปแบบข้อมูลซับซ้อนหรือเป็นภาษาทางการมาก	ควรปรับประกาศให้อ่านง่าย เช่น ใช้ปฏิทินหรือแผนภาพสรุปวันสำคัญ พร้อมจัดแจ้งเตือนตามช่องทางต่าง ๆ	3	A04, A05, A10

ตารางที่ 4.12 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 2 : ท่านเคยพบหรือสังเกตว่า
ระเบียบหรือประกาศใดบ้างที่นักศึกษามักเข้าใจผิดหรือตีความไม่ตรงกัน ท่านคิดว่า
เราควรมีแนวทางอธิบายหรือสรุประเบียบเหล่านั้นให้เข้าใจง่ายขึ้นอย่างไร (ต่อ)

ลำดับ ที่	ประเด็นปัญหา / ประสบการณ์ที่พบ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	ความถี่	รหัสผู้ให้ ข้อมูล
3	นักศึกษามักเข้าใจผิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ การตีพิมพ์ผลงานวิชาการที่จำเป็น ต่อการสำเร็จการศึกษา ทำให้ล่าช้า หรือปฏิบัติไม่ถูกต้อง	ควรจัดทำคู่มือหรือสรุป หลักเกณฑ์ในรูปแบบ ที่เข้าใจง่าย เช่น อินโฟกราฟิกหรือเอกสาร คำอธิบายแบบย่อ	2	A03, A08
4	นักศึกษามีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับ เงื่อนไขการลาพักการศึกษา การลงทะเบียน อย่างต่อเนื่อง และระยะเวลาการศึกษา สูงสุด ทำให้บางรายเสียสถานภาพนักศึกษา โดยไม่ตั้งใจ	ควรจัดทำเอกสารสรุปแบบ ถาม-ตอบ (Q&A) อธิบาย เงื่อนไขการรักษาสภาพ นักศึกษาอย่างชัดเจน	2	A02, A06

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประเด็นที่มีผู้กล่าวถึงมากที่สุด คือ นักศึกษาตีความ
ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อสำเร็จการศึกษาไม่ตรงกัน เช่น การส่งเล่มวิทยานิพนธ์และการยื่นแบบฟอร์ม
แจ้งความจำนงค์สำเร็จการศึกษา (ความถี่ 6) โดยผู้ให้ข้อมูลเสนอให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน
และกำหนดเวลาที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ พร้อมจัดทำคู่มือหรือแผนผังสรุปลำดับขั้นตอนการสำเร็จ
การศึกษาเพื่อให้นักศึกษาสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง รองลงมา คือ ประเด็นนักศึกษาตีความ
ประกาศกำหนดการสำคัญ เช่น การลงทะเบียนเรียนหรือวันชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาคลาดเคลื่อน
จากความเป็นจริง (ความถี่ 4) โดยมีข้อเสนอให้ปรับรูปแบบการสื่อสารข้อมูลให้อ่านและทำความเข้าใจ
ได้ง่ายมากขึ้น เช่น การใช้ปฏิทินหรือแผนภาพสรุปวันสำคัญ รวมทั้งการแจ้งเตือนผ่านช่องทาง
การสื่อสารต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังพบประเด็นที่มีความถี่เท่ากันจำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ ความเข้าใจผิด
เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการที่จำเป็นต่อการสำเร็จการศึกษา (ความถี่ 2)
และความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับเงื่อนไขการลาพักการศึกษา การลงทะเบียนอย่างต่อเนื่อง
และระยะเวลาการศึกษาสูงสุด (ความถี่ 2) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลเสนอให้มีการจัดทำคู่มือ เอกสารสรุป
สาระสำคัญ อินโฟกราฟิก หรือชุดคำถาม – คำตอบ (Q&A) เพื่ออธิบายข้อกำหนดและเงื่อนไขต่าง ๆ
ให้เข้าใจได้ง่ายและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

4.5.3 หากมีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ เช่น Q&A หรือ Chatbot คิดว่าจะช่วยสนับสนุนการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด และท่านอยากให้ระบบนั้นมีข้อมูลหรือฟังก์ชันอะไรบ้าง

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลจำนวน 14 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าการนำระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Q&A หรือ Chatbot) มาใช้จะช่วยสนับสนุนการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านการให้ข้อมูลที่รวดเร็ว การตอบคำถามได้ตลอดเวลา และการลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามที่มีลักษณะซ้ำกัน นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลยังเสนอว่าระบบควรมีข้อมูลที่ครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานสำคัญของงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา มีฐานข้อมูลที่ต้องและเป็นปัจจุบัน รวมถึงมีฟังก์ชันสนับสนุนการใช้งานที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ สามารถสรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์ได้ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Q&A หรือ Chatbot) มาใช้สนับสนุนการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา

ลำดับ ที่	ประเด็นปัญหา / ประสพการณ์ที่พบ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	ความถี่	รหัสผู้ให้ ข้อมูล
1	ควรรองรับข้อมูลทุกกระบวนการ สำคัญของงานทะเบียนบัณฑิตศึกษา เช่น เกณฑ์การตีพิมพ์ผลงาน การยื่น สอบวิทยานิพนธ์ การลาพักการศึกษา และการเทียบโอนหน่วยกิต	เพิ่มเนื้อหาครอบคลุมทุกหัวข้อ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน ระดับบัณฑิตศึกษา	5	A03, A04, A05, A12, A13
2	ระบบ Chatbot ช่วยสนับสนุน การให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยเพิ่มความรวดเร็วในการตอบ คำถามและให้บริการข้อมูลได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	พัฒนาระบบ Chatbot ที่ให้บริการได้ตลอดเวลา พร้อม ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	3	A07, A09, A14
3	ช่วยลดภาระงานเจ้าหน้าที่ จากการตอบคำถามที่ซ้ำ ๆ ลดเวลา ในการปฏิบัติงาน และเพิ่ม ความรวดเร็วในการให้บริการ	พัฒนาระบบให้รองรับคำถาม ที่พบบ่อยและขยายขอบเขต ข้อมูลให้ครอบคลุมมากขึ้น	3	A02, A03, A09

ตารางที่ 4.13 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Q&A หรือ Chatbot) มาใช้สนับสนุนการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา (ต่อ)

ลำดับ ที่	ประเด็นปัญหา / ประสพการณ์ที่พบ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	ความถี่	รหัสผู้ให้ ข้อมูล
4	ช่วยให้ข้อมูลที่เผยแพร่มีความถูกต้อง สม่ำเสมอ และเป็นปัจจุบัน ลดความสับสนจากการสื่อสาร หลายช่องทาง	จัดทำฐานข้อมูลกลางที่เชื่อมโยง กับประกาศและระเบียบที่ใช้ อยู่จริง เพื่อให้ Chatbot สามารถตอบข้อมูล ได้อย่างถูกต้อง	3	A01, A08, A10
5	ควรมีฟังก์ชันเสริม เช่น เชื่อมโยง แบบฟอร์ม การแจ้งเตือนกำหนดการ สำคัญ และรองรับการใช้งานสองภาษา ต่างชาติ	เพิ่มเครื่องมือสนับสนุนการใช้ งานและรองรับนักศึกษา ต่างชาติ	3	A11, A13, A14

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประเด็นที่มีผู้กล่าวถึงมากที่สุด คือ ระบบ Chatbot ควรรองรับข้อมูลทุกกระบวนการสำคัญของงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา (ความถี่ 5) โดยผู้ให้ข้อมูลเสนอให้ระบบสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์การตีพิมพ์ผลงาน การยื่นสอบวิทยานิพนธ์ การลาพักการศึกษา การเทียบโอนหน่วยกิต และบริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาได้อย่างครบถ้วน รองลงมา ได้แก่ ประเด็นที่ระบบ Chatbot สามารถเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและตอบคำถามได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ความถี่ 3) การช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามที่ซ้ำกัน (ความถี่ 3) การช่วยให้ข้อมูลที่เผยแพร่มีความถูกต้อง สม่ำเสมอ และเป็นปัจจุบัน (ความถี่ 3) และการมีฟังก์ชันเสริมเพื่อสนับสนุนการใช้งาน เช่น การเชื่อมโยงแบบฟอร์ม การแจ้งเตือนกำหนดการสำคัญ และการรองรับการใช้งานสองภาษา (ความถี่ 3) โดยผู้ให้ข้อมูลเสนอให้มีการพัฒนาระบบ Chatbot ที่เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลกลางของหน่วยงาน สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันพร้อมรองรับการใช้งานของนักศึกษาทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาต่อไป

4.5.4 ในมุมมองของท่าน เคยพบหรือมีข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านมือถือหรือแท็บเล็ตบ้างหรือไม่ ท่านคิดว่าควรพัฒนาในส่วนใดเพื่อให้ระบบรองรับทุกอุปกรณ์ได้ดียิ่งขึ้น

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลจำนวน 14 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เคยพบหรือรับทราบข้อจำกัดในการใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักบัณฑิตศึกษาผ่านโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต โดยปัญหาที่กล่าวถึงส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการแสดงผลของเว็บไซต์ที่ยังไม่เหมาะสมกับอุปกรณ์พกพาบางประเภท รวมถึงปัจจัยด้านความเร็วอินเทอร์เน็ต ความเข้ากันได้ของเบราว์เซอร์ และข้อจำกัดของระบบปฏิบัติการในอุปกรณ์บางรุ่น นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลยังเสนอแนวทางพัฒนาเพื่อให้ระบบรองรับการใช้งานบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในด้านการออกแบบเว็บไซต์ การทดสอบระบบ และการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะ ทั้งนี้ สามารถสรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์ได้ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 4 : ในมุมมองของท่าน เคยพบหรือมีข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านมือถือหรือแท็บเล็ตบ้างหรือไม่ ท่านคิดว่าควรพัฒนาในส่วนใดเพื่อให้ระบบรองรับทุกอุปกรณ์ได้ดียิ่งขึ้น

ลำดับ ที่	ประเด็นปัญหา / ประสพการณ์ที่พบ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	ความถี่	รหัสผู้ให้ ข้อมูล
1	พบข้อจำกัดการแสดงผลของเว็บไซต์บนมือถือ เช่น ปุ่มหรือฟอร์มหลุดหน้าจอ เลื่อนใช้งานยาก แม้ระบบไม่ได้ล่มหรือใช้งานไม่ได้โดยสิ้นเชิง	ออกแบบเว็บไซต์ให้รองรับหน้าจอทุกขนาดอย่างเหมาะสม (Responsive Web Design)	13	A01, A02, A03, A04, A06, A07, A08, A09, A10, A11, A12, A13, A14
2	มีความต้องการแอปพลิเคชันเฉพาะสำหรับระดับบัณฑิตศึกษา เนื่องจากเว็บไซต์มีข้อจำกัดในการใช้งานบนมือถือ	พัฒนาแอปพลิเคชันเฉพาะของสำนักบัณฑิตศึกษา หรือขยายความร่วมมือเพื่อเพิ่มฟังก์ชันให้ครอบคลุมการใช้งานของบัณฑิตศึกษา	8	A01, A03, A05, A06, A09, A10, A11, A14

ตารางที่ 4.14 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 4 : ในมุมมองของท่าน เคยพบหรือมีข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านมือถือหรือแท็บเล็ตบ้างหรือไม่ ท่านคิดว่าควรพัฒนาในส่วนใดเพื่อให้ระบบรองรับทุกอุปกรณ์ได้ดียิ่งขึ้น (ต่อ)

ลำดับที่	ประเด็นปัญหา / ประสบการณ์ที่พบ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	ความถี่	รหัสผู้ให้ข้อมูล
3	การใช้งานได้รับผลกระทบจากความเร็วอินเทอร์เน็ตต่ำ เบราร์เซอร์รุ่นเก่า และข้อจำกัดของระบบปฏิบัติการในมือถือบางรุ่น	เพิ่มการทดสอบระบบบนมือถือหลากหลายรุ่น ทั้ง Android และ iOS รวมถึง Safari และ Chrome Mobile	6	A01, A03, A06, A09, A11, A14
4	การจัดวางฟอร์ม ปุ่ม และภาพยังไม่เหมาะสมกับการใช้งานแบบสัมผัส ทำให้ใช้งานยากและโหลดช้าในเครือข่ายมือถือ	ปรับโครงสร้างข้อมูล ขนาดปุ่ม ฟอร์ม และลดขนาดไฟล์เพื่อให้โหลดเร็วขึ้น	4	A02, A06, A09, A13
5	ปัจจุบันมีแอปพลิเคชัน RMUTT Student Smart Service แต่รองรับนักศึกษาปริญญาตรีเป็นหลัก	พัฒนาต่อยอดหรือบูรณาการร่วมกับสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน เพื่อรองรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	1	A05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประเด็นที่มีผู้กล่าวถึงมากที่สุด คือ ข้อจำกัดด้านการแสดงผลของเว็บไซต์บนอุปกรณ์มือถือและแท็บเล็ต (ความถี่ 13) โดยผู้ให้ข้อมูลเสนอให้มีการออกแบบเว็บไซต์ในรูปแบบ Responsive Web Design เพื่อให้สามารถรองรับการใช้งานบนหน้าจอทุกขนาดได้อย่างเหมาะสม รองลงมา คือ ความต้องการให้มีแอปพลิเคชันเฉพาะสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ความถี่ 8) เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการและข้อมูลต่าง ๆ ของสำนักบัณฑิตศึกษา ผ่านอุปกรณ์พกพาได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังพบประเด็นเกี่ยวกับผลกระทบจากความเร็วอินเทอร์เน็ต เบราร์เซอร์รุ่นเก่า และข้อจำกัดของระบบปฏิบัติการในอุปกรณ์บางรุ่น (ความถี่ 6) รวมทั้งปัญหาการจัดวางฟอร์ม ปุ่ม และองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ยังไม่เหมาะสมกับการใช้งานแบบสัมผัส (ความถี่ 4) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลเสนอให้มีการทดสอบระบบกับอุปกรณ์ที่หลากหลาย และปรับปรุงรูปแบบการแสดงผลให้เหมาะสมกับการใช้งานผ่านมือถือมากยิ่งขึ้น ส่วนประเด็นเกี่ยวกับ

การใช้งานแอปพลิเคชัน RMUTT Student Smart Service ซึ่งปัจจุบันรองรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรีเป็นหลัก (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อมูลเสนอให้มีการพัฒนาต่อยอดหรือบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขยายการให้บริการให้ครอบคลุมความต้องการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในอนาคต

4.5.5 ด้านสถานที่ให้บริการของสำนักบัณฑิตศึกษา ท่านเห็นว่ามีข้อจำกัดหรือปัญหาใดที่อาจส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของผู้ใช้บริการหรือไม่ และท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลจำนวน 14 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้สะท้อนข้อจำกัดด้านสถานที่ให้บริการของสำนักบัณฑิตศึกษาในหลายประเด็น โดยเฉพาะด้านการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ การจัดสภาพแวดล้อมภายในอาคาร และการสื่อสารข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อ ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าการปรับปรุงพื้นที่บริการ ป้ายแนะนำหน่วยงาน สื่อประชาสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จะช่วยเพิ่มความสะดวกในการติดต่อราชการ และส่งเสริมภาพลักษณ์ของสำนักบัณฑิตศึกษาให้เหมาะสมกับบทบาทการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยสามารถสรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์ได้ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 5 : ด้านสถานที่ให้บริการของสำนักบัณฑิตศึกษา ท่านเห็นว่ามีข้อจำกัดหรือปัญหาใดที่อาจส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของผู้ใช้บริการหรือไม่ และท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

ลำดับที่	ประเด็นปัญหา / ประสบการณ์ที่พบ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	ความถี่	รหัสผู้ให้ข้อมูล
1	ขาดป้ายชื่ออาคาร ป้ายระบุหน่วยงาน และแผนผังนำทาง ทำให้ผู้มาติดต่อใหม่เกิดความสับสนว่าจุดบริการอยู่ส่วนใดของอาคาร	ติดตั้งป้ายชื่ออาคาร ป้ายหน่วยงาน แผนผังอาคาร และป้ายลูกศรนำทาง	7	A01, A02, A03, A04, A06, A08, A13
2	ภาพรวมของอาคารยังไม่สะท้อนบทบาทของสำนักบัณฑิตศึกษา ในฐานะหน่วยงานกลางที่ให้บริการนักศึกษาไทยและต่างชาติ	ปรับปรุงภาพลักษณ์อาคาร เช่น ป้ายบอกทางที่ชัดเจน พื้นที่บริการที่เป็นสัดส่วน สื่อประชาสัมพันธ์สองภาษา และการใช้โลโก้หรือสีประจำหน่วยงาน	6	A01, A07, A11, A12, A13, A14

ตารางที่ 4.15 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 5 : ด้านสถานที่ให้บริการ
ของสำนักบัณฑิตศึกษา ท่านเห็นว่ามีข้อจำกัดหรือปัญหาใดที่อาจส่งผล
ต่อประสบการณ์ของผู้ใช้บริการหรือไม่ และท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร (ต่อ)

ลำดับ ที่	ประเด็นปัญหา / ประสบการณ์ที่พบ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา	ความถี่	รหัสผู้ให้ ข้อมูล
3	ไม่มีพื้นที่รองรับผู้มาติดต่อ อย่างเป็นสัดส่วน ทำให้ต้องยืนรอ หรือใช้พื้นที่ที่ไม่เหมาะสม	จัดทำมุมบริการผู้มาติดต่อ หรือจัดตั้งห้องบริการนักศึกษา สำหรับการปรึกษาและรอรับ เอกสาร	5	A01, A05, A09, A12, A14
4	พื้นที่จอดรถไม่เพียงพอ ผู้มาติดต่อ ระดับบัณฑิตศึกษาต้องใช้ลานจอด ร่วมกับนักศึกษาปริญญาตรี	จัดสรรพื้นที่จอดรถเฉพาะ สำหรับผู้มาติดต่อ และปรับปรุง การจัดระเบียบพื้นที่จอดรถ	3	A01, A04, A08
5	ต้องมีป้ายชื่อทั้งภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษเพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ อาศรนานาชาติ	จัดทำป้ายชื่ออาคารและป้าย ภายในอาคารให้มีทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ	3	A06, A07, A13
6	ไม่มีป้ายชื่อและรูปถ่ายบุคลากร ทำให้ผู้มาติดต่อไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่ คนใดรับผิดชอบงานใด	จัดทำบอร์ดแนะนำเจ้าหน้าที่ หรือป้ายชื่อพร้อมรูปถ่ายหน้า ห้องทำงาน	3	A02, A10, A11
7	ไม่มีสื่อประชาสัมพันธ์ภายในอาคาร เช่น บอร์ดข่าวสารหรือจอภาพแสดง ข้อมูลสำคัญ	ติดตั้งบอร์ดหรือจอ ประชาสัมพันธ์ พร้อมข้อมูล ขั้นตอน กำหนดการ และ QR Code เอกสารออนไลน์	3	A07, A09, A12

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประเด็นที่มีผู้กล่าวถึงมากที่สุด คือ การขาดป้ายชื่ออาคาร
ป้ายระบุหน่วยงาน และแผนผังนำทางภายในอาคาร (ความถี่ 7) โดยผู้ให้ข้อมูลเสนอให้มีการติดตั้งป้าย
ชื่ออาคาร ป้ายหน่วยงาน แผนผังอาคาร และป้ายบอกทางเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ
รองลงมา คือ ประเด็นภาพรวมของอาคารยังไม่สะท้อนบทบาทของสำนักบัณฑิตศึกษาในฐานะ
หน่วยงานกลางที่ให้บริการนักศึกษาไทยและต่างชาติ (ความถี่ 6) และประเด็นการไม่มีพื้นที่รองรับ
ผู้มาติดต่ออย่างเป็นสัดส่วน (ความถี่ 5) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลเสนอให้ปรับปรุงภาพลักษณ์อาคาร จัดพื้นที่บริการ
ที่เหมาะสม และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ นอกจากนี้ ยังพบประเด็นพื้นที่จอดรถ

ไม่เพียงพอ (ความถี่ 3) ความต้องการป้ายชื่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (ความถี่ 3) การไม่มีป้ายชื่อและรูปถ่ายบุคลากร (ความถี่ 3) และการขาดสื่อประชาสัมพันธ์ภายในอาคาร (ความถี่ 3) โดยผู้ให้ข้อมูลเสนอให้มีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก ป้ายแนะนำบุคลากร และสื่อประชาสัมพันธ์ภายในอาคาร เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและการติดต่อรับบริการของผู้ใช้บริการ

4.6 สรุปผลการวิจัยในภาพรวม

4.6.1 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านช่องทางการสื่อสาร รองลงมาคือ ด้านระบบสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ และด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การบริการช่วยให้การดำเนินการด้านทะเบียนสะดวกขึ้น และความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการของสำนักบัณฑิตศึกษา รองลงมาคือ การได้รับบริการตรงตามความคาดหวัง และการบริการช่วยลดภาระเวลาและค่าใช้จ่าย ตามลำดับ

4.6.2 ปัญหา อุปสรรค และสาเหตุเชิงระบบที่ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และการวิเคราะห์สาเหตุเชิงระบบด้วยผังก้างปลา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาสามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเด็นหลัก ได้แก่

- 1) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่และความจำเป็นในการจัดทำเอกสารหรือคู่มือสองภาษาเพื่อรองรับการให้บริการนักศึกษาต่างชาติ
- 2) ความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับระเบียบ ประกาศ และขั้นตอนการดำเนินงานของนักศึกษา อันเนื่องมาจากข้อมูลมีรายละเอียดจำนวนมากหรืออยู่ในรูปแบบที่ยากต่อการทำความเข้าใจ
- 3) การขาดระบบสนับสนุนการตอบคำถามหรือการสืบค้นข้อมูลเบื้องต้น เช่น ระบบคำถาม-คำตอบ (Q&A) หรือระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot)

4) ข้อจำกัดด้านการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ รวมถึงความเหมาะสมของการแสดงผลและความสะดวกในการใช้งานระบบ

5) ข้อจำกัดด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ป้ายบอกทาง แผนผังอาคาร พื้นที่รองรับผู้มาติดต่อ และสื่อประชาสัมพันธ์ภายในอาคาร

4.6.3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 14 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาใน 5 ประเด็นสำคัญ ได้แก่

1) การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่และการจัดทำเอกสาร แบบฟอร์ม และคู่มือการให้บริการทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อสนับสนุนการให้บริการนักศึกษาต่างชาติ

2) การปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบ ประกาศ และขั้นตอนการดำเนินงานให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย โดยใช้สื่อสรุปรสาระสำคัญ เช่น คู่มือ แผนผังขั้นตอน อินโฟกราฟิก และชุดคำถาม – คำตอบ (Q&A)

3) การพัฒนาระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Q&A หรือ Chatbot) ที่สามารถให้ข้อมูลได้ตลอดเวลา มีข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และครอบคลุมกระบวนการสำคัญของงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา

4) การพัฒนาระบบสารสนเทศให้รองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งปรับปรุงรูปแบบการแสดงผลและการเข้าถึงข้อมูลให้เหมาะสมกับผู้ใช้งาน

5) การปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ป้ายบอกทาง แผนผังอาคาร พื้นที่รองรับผู้มาติดต่อ สื่อประชาสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในอาคาร เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการและข้อมูลของผู้ใช้บริการ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาแนวทางเพื่อยกระดับคุณภาพบริการงานทะเบียนนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา และพิจารณาระดับความพึงพอใจประกอบการตีความผลการประเมิน 2) วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และสาเหตุเชิงระบบที่ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา และ 3) สังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาจากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานเชิงลำดับขั้น (Sequential Explanatory Mixed Methods Design) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากผู้ใช้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 311 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 14 คน เพื่อนำผลการศึกษามาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และอธิบายปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาอย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยนำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยเรียบเรียงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 3 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

ในการนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยสรุปผลตามลำดับ ดังนี้

5.1.1 ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และระดับความพึงพอใจประกอบการตีความผลการประเมิน

1) ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้านตามกรอบแนวคิดการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ

และกฎระเบียบ ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านระบบสารสนเทศ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นแตกต่างกันไปตามองค์ประกอบของการให้บริการในแต่ละด้าน

ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ขณะที่ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำที่สุดในบรรดาทุกด้าน อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของทุกด้านยังคงอยู่ในระดับมากตามเกณฑ์การแปลความหมายที่กำหนดไว้ ส่วนด้านช่องทางการสื่อสารและด้านระบบสารสนเทศพบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในภาพรวมของการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา

2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด คือ การให้บริการช่วยให้การดำเนินการด้านทะเบียนมีความสะดวกมากขึ้น รองลงมา ได้แก่ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักบัณฑิตศึกษา ขณะที่รายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ การให้บริการช่วยลดภาระเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของทุกรายการยังคงอยู่ในระดับมากตามเกณฑ์การแปลความหมายที่กำหนดไว้

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ซึ่งมุ่งวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า แม้ผลการประเมินเชิงปริมาณในบทที่ 4 จะแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมจากคำถามปลายเปิด และการสังเคราะห์ร่วมกับผลการประเมินรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับในกลุ่มเดียวกัน พบว่ายังปรากฏประเด็นปัญหาและอุปสรรคบางประการที่ควรได้รับการพิจารณาในเชิงระบบ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการในระยะยาว

เมื่อพิจารณาประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่ปรากฏจากข้อมูลเชิงคุณภาพและข้อมูลเชิงปริมาณร่วมกัน สามารถสรุปผลการวิจัยโดยจำแนกตามด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า แม้ผู้ให้บริการจะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมาก แต่จากข้อเสนอแนะในคำถามปลายเปิดยังพบข้อจำกัดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่บางราย โดยเฉพาะในการให้บริการนักศึกษาต่างชาติหรือการอธิบายข้อมูลที่มีความซับซ้อน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและชัดเจนในบางกรณี

2) ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการดำเนินงานด้านทะเบียนโดยรวมมีความถูกต้องตามระเบียบและข้อกำหนด แต่ยังมีข้อสังเกตว่าข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน เอกสารที่ต้องใช้ และเงื่อนไขบางประการยังมีลักษณะกระจายอยู่ในหลายแหล่งข้อมูล ส่งผลให้ผู้ให้บริการบางรายเกิดความสับสนและต้องสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมก่อนดำเนินการ

3) ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น แม้ยังอยู่ในระดับมาก โดยข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านพื้นที่ให้บริการ ความเพียงพอของที่นั่งรอ ความชัดเจนของป้ายบอกทางภายในอาคาร รวมถึงปัญหาพื้นที่จอดรถ ซึ่งส่งผลต่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก

4) ด้านช่องทางการสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมพบว่า ยังขาดระบบสนับสนุนการสื่อสารในลักษณะคำถาม – คำตอบ (Q&A) หรือระบบตอบกลับอัตโนมัติ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลพื้นฐานได้ด้วยตนเอง ส่งผลให้เกิดการติดต่อสอบถามซ้ำในประเด็นเดิมผ่านหลายช่องทาง และเพิ่มภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่

5) ด้านระบบสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ระบบสารสนเทศได้รับการประเมินในระดับมาก แต่ยังมีข้อจำกัดบางประการที่ปรากฏจากข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ ความเสถียรของระบบเมื่อใช้งานผ่านอุปกรณ์พกพาบางประเภท และการออกแบบขั้นตอนการใช้งานที่ต้องเปลี่ยนหน้าจอหลายขั้นตอน ซึ่งส่งผลให้ผู้ให้บริการบางรายใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่าที่คาดหวัง

จากผลการสรุปประเด็นปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ปัญหาที่ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่ได้เกิดจากปัจจัยด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียว หากแต่เป็นผลจากความเชื่อมโยงของหลายองค์ประกอบตลอดกระบวนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ในหัวข้อนี้จึงถูกนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลสำคัญในการวิเคราะห์สาเหตุเชิงระบบด้วยผังก้างปลาในบทที่ 4 และการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการในหัวข้อต่อไป

5.1.3 การสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากมุมมองของผู้ให้ข้อมูล

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ซึ่งมุ่งสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 14 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา เจ้าหน้าที่งานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา และประธานหลักสูตร สามารถสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาได้ 5 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

1) การพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรและการจัดทำสื่อสองภาษา โดยผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าการสื่อสารภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อการให้บริการนักศึกษาต่างชาติ โดยเฉพาะการอธิบายระเบียบ ขั้นตอน และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษา จึงเสนอให้มีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งจัดทำเอกสาร แบบฟอร์ม คู่มือ และสื่อประชาสัมพันธ์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

2) การพัฒนารูปแบบการสื่อสารระเบียบ ประกาศ และขั้นตอนการดำเนินงาน ให้เข้าใจง่าย โดยผู้ให้ข้อมูลเสนอให้ปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบ ประกาศ และขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายมากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องความสำเร็จ การศึกษา การตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการ การรักษาสถานภาพนักศึกษา และกำหนดการสำคัญทางการศึกษา ผ่านสื่อสรุปสาระสำคัญ เช่น คู่มือ อินโฟกราฟิก แผ่นผังขั้นตอนการดำเนินงาน และชุดคำถาม – คำตอบ (Q&A)

3) การพัฒนาระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Q&A หรือ Chatbot) โดยผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าการนำระบบตอบคำถามอัตโนมัติมาใช้จะช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามที่ซ้ำกัน และช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา โดยระบบควรมีข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ครอบคลุมกระบวนการสำคัญของงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา และสามารถเชื่อมโยงไปยังเอกสาร แบบฟอร์ม และข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้

4) การพัฒนาระบบสารสนเทศให้รองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ โดยผู้ให้ข้อมูลเสนอให้ปรับปรุงระบบสารสนเทศและเว็บไซต์ของสำนักบัณฑิตศึกษาให้สามารถใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรองรับการแสดงผลบนอุปกรณ์ที่หลากหลาย เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และลดข้อจำกัดในการใช้งานที่อาจเกิดขึ้นจากความแตกต่างของอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการ

5) การปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยผู้ให้ข้อมูลเสนอให้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ป้ายชื่ออาคาร ป้ายบอกทาง แผ่นผังอาคาร พื้นที่รองรับผู้มาติดต่อ สื่อประชาสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในอาคาร เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

โดยสรุป ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอแนวทางการพัฒนาที่ครอบคลุมทั้งด้านบุคลากร กระบวนการสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ และสภาพแวดล้อมการให้บริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสนับสนุนการยกระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์จากบทที่ 4 เข้ากับแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้บททวนไว้ในบทที่ 2 โดยอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย ทั้ง 3 ข้อ และวิเคราะห์ผลในกรอบคุณภาพการให้บริการ 5 มิติ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และกฎระเบียบ ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา โดย

5.2.1 ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และระดับความพึงพอใจประกอบการตีความผลการประเมิน

โดยระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา แสดงได้ดังนี้

1) ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการประเมินว่าการดำเนินงานของสำนักบัณฑิตศึกษามีความเหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้อย่างครบถ้วน ในหลายมิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการมีการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน มีระบบสารสนเทศสนับสนุนกระบวนการดำเนินงาน และมีช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่าย ส่งผลให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความสะดวก ความถูกต้อง และความต่อเนื่องของบริการ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988 อ้างถึงใน สุพัตร ตางามดำ, 2566) ที่อธิบายว่าคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการ หากการรับรู้จริงอยู่ในระดับใกล้เคียงหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้บริการย่อมประเมินคุณภาพอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ญัฐนุช เจียรประดิษฐ์ (2560) ที่กล่าวว่าคุณภาพบริการทางการศึกษาเกี่ยวข้องกับความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความชัดเจนของข้อมูล อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดประสบการณ์ผู้ใช้บริการของ ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์ และคณะ (2567) ซึ่งระบุว่าการประเมินคุณภาพบริการเกิดจากประสบการณ์ตลอดเส้นทางการรับบริการทั้งหมด และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

(1) **ด้านบุคลากร** ผลการวิจัย พบว่า ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ย อยู่ในลำดับต้นเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเชิงบวก ทั้งด้านความสุภาพ ความเท่าเทียม และความสามารถในการให้ข้อมูล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีประสบการณ์ในการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา และมีความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงานอย่างชัดเจน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับ นภัสสร มีศรี (2564) ที่ระบุว่าพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยสำคัญในการประเมิน

คุณภาพบริการ และสอดคล้องกับ วราภรณ์ เลิศขามป้อม (2566) ที่กล่าวว่าความสุภาพและความสามารถในการแก้ไขปัญหามีผลต่อระดับความพึงพอใจ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565) ที่เน้นการให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

(2) ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะประเด็นความถูกต้องตามระเบียบและความชัดเจนของเอกสาร สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความเป็นระบบ ความมีมาตรฐาน และความน่าเชื่อถือของกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกระบวนการให้บริการมีการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจนเป็นลำดับ มีแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย และมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารอย่างรัดกุมก่อนดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในความถูกต้องและความเป็นธรรมของการให้บริการ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับนภัสสร มีศรี (2564) ที่ระบุว่าความเข้าใจง่ายของขั้นตอนและความชัดเจนของกระบวนการมีผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับกัญญารัตน์ วิลามাত্র และจิรพงษ์ จันทรงาม (2566) ที่เสนอว่า การแจ้งสถานะความคืบหน้าอย่างชัดเจนและต่อเนื่องช่วยลดความสับสน และเสริมสร้างความมั่นใจในกระบวนการให้บริการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับมิติ Reliability ของ Parasuraman et al. (1988) ซึ่งเน้นความสามารถของหน่วยงานในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และสม่ำเสมอตามที่กำหนดไว้ อันเป็นรากฐานสำคัญของการรับรู้คุณภาพบริการในภาพรวม

(3) ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น แม้ยังอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่ามิติทางกายภาพของการให้บริการยังเป็นประเด็นที่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อยกระดับประสบการณ์ของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้อจำกัดด้านพื้นที่ให้บริการ ความชัดเจนของป้ายแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งอาจส่งผลต่อความสะดวกในการรอรับบริการและการเข้าถึงข้อมูลเบื้องต้นก่อนติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด Tangibles ของ Parasuraman et al. (1988 อ้างถึงใน นภัสสร มีศรี, 2564) ซึ่งอธิบายว่า องค์ประกอบที่จับต้องได้ เช่น สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ และภาพลักษณ์ทางกายภาพของหน่วยงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้ใช้บริการใช้ประเมินคุณภาพบริการโดยรวม แม้จะมีสาระหลักของกระบวนการให้บริการก็ตาม นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์ และคณะ (2565) ที่ระบุว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพและบรรยากาศในการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสบการณ์โดยรวมของผู้รับบริการ และอาจส่งผลทางอ้อมต่อระดับความพึงพอใจ

(4) ด้านช่องทางการสื่อสาร ผลการวิจัย พบว่า ด้านช่องทางการสื่อสารอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ความถูกต้องของเนื้อหา และความหลากหลายของช่องทางติดต่อสื่อสารที่หน่วยงานจัดให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานมีการบูรณาการช่องทางการสื่อสารทั้งในรูปแบบดิจิทัล

และการติดต่อโดยตรงเข้าด้วยกันอย่างเหมาะสม ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้ช่องทางที่สอดคล้องกับลักษณะปัญหาและความต้องการของตนเองได้อย่างยืดหยุ่น ลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ และเพิ่มประสิทธิภาพในการรับข้อมูลข่าวสาร ผลดังกล่าวสอดคล้องกับรุ่งอรุณ กระแสสินธุ์ และคณะ (2565) ที่ระบุว่า การสื่อสารแบบสองทางช่วยลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลและเสริมสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิด Omni - Channel ของสลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร (2561) ที่เน้นความสอดคล้องและเชื่อมโยงของข้อมูลในทุกช่องทาง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการในยุคดิจิทัล

(5) ด้านระบบสารสนเทศ ผลการวิจัย พบว่า ด้านระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความเสถียรของระบบ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการประเมินว่าระบบ มีความพร้อมในการรองรับการใช้งาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะมีการพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานจริง และรองรับปริมาณผู้ใช้งานได้เพียงพอ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Grönroos (อ้างถึงใน นภัสสร มีศรี, 2564) ที่อธิบายว่า “คุณภาพด้านเทคนิค (Technical Quality)” คือผลลัพธ์ที่ผู้รับบริการได้รับจากกระบวนการให้บริการ ซึ่งในบริบทงานทะเบียนหมายถึงความถูกต้อง ความแม่นยำ และความเสถียรของระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการโดยตรง นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ วรางคณา อินทรสุข (2565) ซึ่งพบว่า ความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็วในการประมวลผล และความเสถียรของระบบสารสนเทศ เป็นองค์ประกอบสำคัญของการรับรู้คุณภาพบริการในหน่วยงานการศึกษา โดยเฉพาะบริการที่ดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ ทั้งนี้ หากระบบ มีความผิดพลาดบ่อยครั้ง หรือไม่สามารรองรับผู้ใช้งานได้อย่างเหมาะสม จะส่งผลโดยตรงต่อความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2) ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งบ่งชี้ว่าผลลัพธ์ของการให้บริการมีความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีการยืนยันความคาดหวังของ โอลิเวอร์ (2523 อ้างถึงใน อรอนงค์ อุ่นแก้ว, 2564) ที่อธิบายว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับผลลัพธ์ที่ได้รับจริง และเมื่อพิจารณารายชื่อ ผลการวิจัยพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ “การให้บริการช่วยให้การดำเนินการด้านทะเบียนสะดวกขึ้น” แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความสะดวกในการดำเนินงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะมีการใช้ระบบออนไลน์และช่องทางดิจิทัลช่วยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด Service Experience ของ ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์ และคณะ (2567) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ “การให้บริการช่วยลดภาระเวลาและค่าใช้จ่าย” ซึ่งบ่งบอกว่ายังมีบางขั้นตอนที่ผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาและทรัพยากรเพิ่มเติม ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565) ที่เน้นว่าการให้บริการภาครัฐควรมุ่งลดภาระของประชาชนในทุกมิติ

5.2.2 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในบทที่ 4 โดยเฉพาะคำถามปลายเปิด การสังเคราะห์ประเด็นในหัวข้อ 4.4 และการวิเคราะห์ด้วยผังก้างปลา (Fishbone Diagram) พบว่า แม้ผู้ใช้บริการจะมีระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังคงปรากฏปัญหาและอุปสรรคในบางมิติที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้าง กระบวนการ และระบบสนับสนุนการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษามีลักษณะเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหลายขั้นตอน หลายหน่วยงาน และหลายช่องทางการติดต่อ จึงทำให้คุณภาพบริการไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงลำพัง แต่เป็นผลจากการทำงานร่วมกันขององค์ประกอบหลายด้าน ดังที่แนวคิดประสบการณ์ผู้ใช้บริการของ ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์ และคณะ (2567) อธิบายว่า ประสบการณ์การรับบริการเกิดจากการสะสมของจุดสัมผัสตลอดเส้นทางบริการทั้งหมด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบประเด็นอภิปรายดังนี้

1) **ด้านบุคลากร** ผลการวิจัย พบว่า ข้อจำกัดด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่บางส่วน ซึ่งมีผลต่อการให้บริการนักศึกษาต่างชาติ โดยเฉพาะกรณีที่ต้องอธิบายขั้นตอนหรือกฎระเบียบที่มีความซับซ้อน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษามีลักษณะเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการหลายขั้นตอน การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนอาจทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่มั่นใจ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) อ้างถึงใน สุพัตร ตางามคำ, 2566) ที่เสนอว่ามิติด้านความมั่นใจ (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) เป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการ และสอดคล้องกับ วราภรณ์ เลิศขามป้อม (2566) ที่ชี้ว่าความรู้ความสามารถและทักษะการอธิบายของผู้ให้บริการมีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการโดยตรง

2) **ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ** ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการบางส่วนประสบปัญหาความไม่ชัดเจนของขั้นตอน และข้อมูลที่กระจายอยู่ในหลายช่องทาง ทำให้ต้องใช้เวลาในการค้นหาเพิ่มเติมหรือเกิดความสับสนในบางช่วงของกระบวนการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะขั้นตอนงานทะเบียนเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดทางวิชาการและระเบียบที่ต้องตีความอย่างถูกต้อง หากการนำเสนอข้อมูลไม่เป็นระบบ จะเพิ่มภาระให้กับผู้รับบริการ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดดัชนีคุณภาพการให้บริการภาครัฐของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565) ที่เน้นความชัดเจน โปร่งใส และลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน และสอดคล้องกับ นภัสสร มีศรี (2564) ที่กล่าวว่าความเข้าใจง่ายของขั้นตอนเป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ผลบางส่วนที่ยังพบความสับสนของผู้ใช้บริการ แสดงให้เห็นว่ายังไม่เป็นไปตามหลักการดังกล่าวอย่างสมบูรณ์

3) **ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก** ผลการวิจัย พบว่า แม้มิติด้านนี้มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น โดยพบปัญหาเรื่องพื้นที่จอดรถ ความชัดเจนของป้ายแนะนำ และการจัดพื้นที่ให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาพแวดล้อมทางกายภาพเป็นองค์ประกอบที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้โดยตรงตั้งแต่ออกมาเข้ารับบริการ ผลดังกล่าว

สอดคล้องกับแนวคิดด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ตามกรอบ SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988 อ้างถึงใน สุพัตร ตางามดำ, 2566) และสอดคล้องกับ นภัสร มีศรี (2564) ที่ระบุว่าสภาพแวดล้อมที่เป็นระเบียบและมีป้ายแนะนำชัดเจนส่งผลต่อประสบการณ์โดยรวมของผู้รับบริการ

4) ด้านช่องทางการสื่อสาร ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาความไม่สอดคล้องของข้อมูลในแต่ละช่องทาง และการขาดระบบสนับสนุนการสืบค้นข้อมูลเบื้องต้น เช่น ระบบถาม – ตอบ (Q&A) หรือระบบตอบกลับอัตโนมัติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสื่อสารในงานทะเบียนต้องครอบคลุมหลายกลุ่มผู้ใช้บริการ และใช้ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ หากไม่มีมาตรฐานข้อมูลเดียวกัน อาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารองค์กรของ ญัษฎ์ชุตา วิจิตรจามรี (2561) ที่เน้นความชัดเจนและความเป็นมาตรฐานของข้อมูล และสอดคล้องกับ สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรศร (2561) ที่อธิบายว่าประสบการณ์แบบหลายช่องทาง (Omni - Channel) ต้องมีความสอดคล้องของข้อมูลในทุกจุดสัมผัส

5) ด้านระบบสารสนเทศ ผลการวิจัย พบว่า แม้ผู้ใช้บริการเห็นวาระบบช่วยเพิ่มความสะดวกในการดำเนินการ แต่ยังพบข้อจำกัดด้านความเสถียรในบางอุปกรณ์ และความง่ายในการใช้งานของบางฟังก์ชัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาต้องรองรับผู้ใช้งานจำนวนมาก และต้องทำงานร่วมกับข้อมูลที่มีความละเอียดและซับซ้อน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ ภัฏญารัตน์ วิลามাত্র และจิรพงษ์ จันทรงาม (2566) อธิบายว่า คุณภาพระบบและคุณภาพข้อมูลมีผลต่อความพึงพอใจและการใช้งานของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ของ Davis (1989 อ้างถึงใน ภัฏญารัตน์ วิลามাত্র และจิรพงษ์ จันทรงาม, 2566)

ซึ่งผลการอภิปรายแสดงให้เห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบมิได้เกิดจากปัจจัยด้านใดด้านหนึ่งเพียงลำพัง แต่เป็นผลจากความเชื่อมโยงขององค์ประกอบหลายด้านตลอดกระบวนการให้บริการ ทั้งบุคลากร กระบวนการ สภาพแวดล้อม การสื่อสาร และระบบสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเชิงระบบที่ สุพัตร ตางามดำ (2566) เสนอว่า การพัฒนาคุณภาพบริการจำเป็นต้องพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ อย่างเป็นองค์รวมและสัมพันธ์กัน เพื่อให้การปรับปรุงเกิดผลอย่างยั่งยืน

5.2.3 การสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากมุมมองของผู้ให้ข้อมูล

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ซึ่งมุ่งสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลเสนอแนวทางการพัฒนาที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่และการจัดทำเอกสารสองภาษา การจัดทำสื่อสรุประเบียบและขั้นตอนการดำเนินงานในรูปแบบที่เข้าใจง่าย การพัฒนาระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Q&A

หรือ Chatbot) การพัฒนาระบบสารสนเทศให้รองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ และการปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่และการจัดทำเอกสารสองภาษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่าความสามารถด้านภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่มีผลต่อความถูกต้องและความราบรื่นในการให้บริการนักศึกษาต่างชาติ โดยเฉพาะการอธิบายระเบียบขั้นตอน และข้อกำหนดทางวิชาการที่มีความซับซ้อน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1988 อ้างถึงใน สุพัตร ตางามดำ, 2566) ที่อธิบายว่าความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญของมิติด้านความเชื่อมั่น (Assurance) ซึ่งส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้รับบริการโดยตรง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับวรางคณา อินทรสุข (2565) ที่พบว่าทักษะการสื่อสารและความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษควบคู่กับการจัดทำคู่มือ แบบฟอร์ม และเอกสารสองภาษา จึงเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการและรองรับความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสม

2) การจัดทำสื่อสรุประเบียบ ประกาศ และขั้นตอนการดำเนินงานในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามักเกิดความสับสนเกี่ยวกับขั้นตอนการสำเร็จการศึกษา หลักเกณฑ์การตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการ เงื่อนไขการลาพักการศึกษา และกำหนดการสำคัญต่าง ๆ จึงมีข้อเสนอให้จัดทำคู่มือ แผนผังขั้นตอน อินโฟกราฟิก หรือชุดคำถาม – คำตอบ (Q&A) เพื่ออธิบายข้อมูลให้เข้าใจง่ายขึ้น ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565) ที่เน้นว่าการให้บริการภาครัฐที่มีคุณภาพควรมีความชัดเจน โปร่งใส ลดความซ้ำซ้อน และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งสอดคล้องกับภัสสร มีศรี (2564) ที่อธิบายว่าความเข้าใจของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น การแปลงข้อมูลจากรูปแบบทางวิชาการหรือข้อกำหนดเชิงระเบียบให้เป็นสื่อที่เข้าใจง่าย จึงเป็นแนวทางที่ช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติและเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลของนักศึกษา

3) การพัฒนาระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Q&A หรือ Chatbot) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าระบบดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และช่วยให้ข้อมูลที่เผยแพร่มีความถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (Service Experience Theory) ซึ่งอธิบายว่าผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากประสบการณ์ที่ได้รับตลอดกระบวนการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการค้นหาข้อมูล การติดต่อสอบถาม หรือการเข้าถึงบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ (ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์ และคณะ, 2567) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการหลายช่องทาง (Omni - Channel Service) ของสลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร (2561) ที่เสนอว่าผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัลต้องการเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยตนเอง

อย่างสะดวกและรวดเร็วผ่านหลายช่องทาง ดังนั้น การพัฒนาระบบ Q&A หรือ Chatbot ที่เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลกลางและมีการปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ จึงเป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการให้บริการของหน่วยงาน

4) การพัฒนาระบบสารสนเทศให้รองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่และใช้งานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลเสนอให้ปรับปรุงรูปแบบการแสดงผล การเข้าถึงข้อมูล และการรองรับการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือ เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989 อ้างถึงใน ฐานิตารัตน์ เอี่ยมธนะมาศ, 2564) ที่อธิบายว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบสารสนเทศ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีรัตน วิลามাত্র และจิรพงษ์ จันทรงาม (2566) ที่พบว่าคุณภาพของระบบสารสนเทศมีผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ดังนั้น การพัฒนาระบบสารสนเทศให้ตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้งานจริงของผู้ใช้บริการ จึงเป็นแนวทางที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและลดข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูล

5) การปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลเสนอให้มีการปรับปรุงป้ายบอกทาง แผนผังอาคาร พื้นที่รองรับผู้มาติดต่อ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในอาคาร เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณที่พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบด้านอื่น แม้ว่าจะยังอยู่ในระดับมากก็ตาม ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับมิติด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) ในโมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988 อ้างถึงใน สุพัตร ตางามดำ, 2566) ซึ่งอธิบายว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับวรางคณา อินทรสุข (2565) ที่พบว่าสภาพแวดล้อมในการให้บริการมีผลต่อความประทับใจและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ดังนั้น การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกจึงเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับประสบการณ์การรับบริการของผู้ใช้บริการในภาพรวม

โดยสรุป ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การยกระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาไม่สามารถดำเนินการเฉพาะด้านใดด้านหนึ่งได้ แต่จำเป็นต้องพัฒนาอย่างบูรณาการทั้งด้านบุคลากร กระบวนการและกฎระเบียบ ช่องทางการสื่อสาร ระบบสารสนเทศ และสิ่งแวดล้อมในการให้บริการควบคู่กัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์การรับบริการที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในทุกมิติ อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักบัณฑิตศึกษาอย่างยั่งยืนต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ รวมถึงการวิเคราะห์สาเหตุเชิงระบบ ด้วยผังก้างปลา ผู้วิจัยเสนอแนวทางเชิงปฏิบัติในการยกระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยจัดข้อเสนอแนะตาม 5 มิติของคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1) ด้านบุคลากร

สำนักบัณฑิตศึกษาควรเสริมสร้างสมรรถนะของบุคลากรให้สอดคล้องกับบริบทการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษา โดย

(1) จัดอบรมหรือเวิร์กช็อปด้านภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการและงานทะเบียน โดยเน้นคำศัพท์ สำนวน และสถานการณ์ที่ใช้จริงในการติดต่อกับนักศึกษาต่างชาติ เพื่อเพิ่มความมั่นใจ ลดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร และเสริมภาพลักษณ์ความเป็นสากลของหน่วยงาน

(2) จัดทำชุดคู่มือระเบียบระดับบัณฑิตศึกษาในรูปแบบฉบับย่อ พร้อมตัวอย่างกรณีปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง สม่าเสมอ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ

2) ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ

ควรพัฒนากระบวนการให้บริการและการนำเสนอขั้นตอนงานให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดย

(1) จัดทำอินโฟกราฟิกและคู่มือสรุปขั้นตอนของกระบวนการสำคัญ เช่น การลงทะเบียนเรียน การขอเอกสารทางการศึกษา การรักษาสถานภาพนักศึกษา การตีพิมพ์บทความเพื่อสำเร็จการศึกษา และการยื่นขอสำเร็จการศึกษา โดยแสดงลำดับขั้น เอกสารที่ต้องใช้ ระยะเวลาดำเนินการ และช่องทางติดต่ออย่างชัดเจน

(2) กำหนดแนวปฏิบัติการสื่อสารขั้นตอนงานในรูปแบบเดียวกันทุกช่องทาง เพื่อให้ข้อมูลมีความสอดคล้อง ลดความคลาดเคลื่อน และลดภาระการสอบถามซ้ำ

3) ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรพัฒนาสภาพแวดล้อมและพื้นที่ให้บริการให้เอื้อต่อประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ดังนี้

(1) ทบทวนและจัดสรรพื้นที่ภายในอาคารให้เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ เพิ่มพื้นที่รอคอยและที่นั่งอย่างเพียงพอ

(2) จัดทำป้ายบอกทาง แพนผังอาคาร และป้ายระบุจุดบริการสำคัญให้มีความชัดเจน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อช่วยลดความสับสน

(3) เสนอขอสนับสนุนงบประมาณเพื่อปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พื้นที่จอดรถ ระบบแสงสว่าง และสื่อประชาสัมพันธ์ภายในอาคาร เพื่อให้เส้นทางการใช้บริการมีความราบรื่น ตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ

4) ด้านช่องทางการสื่อสาร

ควรเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ โดยใช้เทคโนโลยีสนับสนุนอย่างเป็นระบบ ดังนี้

- (1) จัดทำคลังคำถาม – คำตอบที่พบบ่อย (FAQ) โดยอ้างอิงจากคำถามที่ผู้ใช้บริการสอบถามซ้ำในแต่ละปีการศึกษา และจัดหมวดหมู่ให้ค้นหาได้ง่าย
- (2) พัฒนาระบบ Q&A หรือ Chatbot บนเว็บไซต์และ LINE Official Account ของสำนักบัณฑิตศึกษา เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลเบื้องต้นได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถส่งต่อคำถามที่ซับซ้อนไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม
- (3) บูรณาการข้อมูลในทุกช่องทางให้ใช้ฐานข้อมูลกลางเดียวกัน เพื่อให้ประกาศเว็บไซต์ และการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่มีเนื้อหาสอดคล้องกัน

5) ด้านระบบสารสนเทศ

ควรประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อยกระดับระบบสารสนเทศให้รองรับบริบทการใช้งานของนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา โดย

- (1) ปรับปรุงการออกแบบหน้าจอและขั้นตอนการใช้งานของระบบให้รองรับการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์พกพา (Responsive Design)
- (2) ทดสอบระบบบนอุปกรณ์และเบราว์เซอร์ที่หลากหลาย เพื่อลดปัญหาความไม่เสถียรและความคลาดเคลื่อนในการแสดงผล
- (3) พิจารณาพัฒนาเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันเฉพาะสำหรับงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อเพิ่มความสะดวกและตอบสนองพฤติกรรมการใช้งานในยุคดิจิทัล

6) การนำผลการวิจัยไปใช้ในเชิงระบบการบริหาร

ควรนำผลการวิเคราะห์เชิงระบบจากผังก้างปลาและข้อเสนอแนะจากงานวิจัยไปจัดทำแผนภาพหรืออินโฟกราฟิกภาพรวมระบบบริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อแสดงความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการ ช่องทางการสื่อสาร ระบบสารสนเทศ และสิ่งแวดล้อมกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กร และเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ในการวางแผนพัฒนาและขอสนับสนุนงบประมาณในระยะยาว

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาความต้องการและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการเชิงลึกมากยิ่งขึ้น โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อค้นหาปัญหา ความคาดหวัง และจุดสัมผัสในการรับบริการ ซึ่งจะช่วยให้การออกแบบแนวทางพัฒนามีความตรงประเด็น และสอดคล้องกับบริบทของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรดำเนินการวิจัยและพัฒนาระบบดิจิทัลสำหรับงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา เช่น ระบบคำร้องออนไลน์ (e - Form) หรือแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ พร้อมประเมินผลด้านความสะดวก การยอมรับการใช้งาน และประสิทธิภาพในการลดขั้นตอนการติดต่อ เพื่อรองรับการให้บริการในยุคดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม

5.4 แผนภาพสรุปแนวคิดที่ได้จากการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปแนวคิดสำคัญที่สะท้อนแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้ดังภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 แสดงแผนภาพสรุปแนวคิดที่ได้จากการวิจัย

ที่มา : จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ รุจิราโชติ. (2563). *การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ* (รายงานการวิจัย). สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. สืบค้นจาก http://ossc.hss.moph.go.th/show_topic.php?id=288.
- กัญญาวิรี สกุลทอง และ จิตพนธ์ ชุมเกตุ. (2567). คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ ReadAwrite ตามบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 26(2). สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/>.
- กัญญารัตน์ วิลามาตร์, และ จิรพงษ์ จันทรงาม. (2566). ทักษะคิดและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ: กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 9(7), 198–214.
- คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. (ม.ป.ป.). *บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง: การศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ*. สืบค้นจาก <https://www.ubs.ubu.ac.th/keepfile/11817387236.%20บทที่%20ศิริรณภ. pdf>.
- จิราพร ธัญญประเสริฐกุล. (2558). *การพัฒนาระบบขึ้นทะเบียนบัณฑิตเพื่อรับพระราชทานปริญญาบัตร = A Development of Information System for Graduation Ceremony Registration*. ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชีวรัตน์ ชัยสำโรง. (2561). *การยอมรับเทคโนโลยีการเรียนรู้ภาษาผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชิษณุทัศน์ พิษยประภาพรรณ. (2558). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์ ดารารัตน์ คำเป็ง และ ทนงค์ศักดิ์ นิราศ. (2567). การวางแผนเส้นทางผู้บริโภคในการเข้าถึงบริการภาครัฐด้านสวัสดิการสังคมที่เป็นตัวเงินสำหรับแรงงานนอกระบบในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*, 16(3), 79–97.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ฐิติกาญจน์ ขวัญไผ่, รัตนภรณ์ สมใจ, ยวธิดา คงนุมี, และ สุวรรณ วิถีเทพ. (2562). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของภาควิชา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. *Mahidol R2R e-Journal*, 6(1).
- ฐานิดารัตน์ เอี่ยมธนะมาศ. (2564). ทศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 3(1), 24–38.
- ณภาพานท์ หอมศิริ. (2564). อิทธิพลของคุณภาพบริการออนไลน์และปัจจัยทางด้านการตลาดเชิงสัมพันธ์ไปยังความผูกพันระหว่างผู้บริโภคและร้านค้าปลีกประเภทเสื้อผ้าสตรีออนไลน์บนเฟซบุ๊กแฟนเพจ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐชดา วิจิตรจามรี. (2561). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐช เจียรประดิษฐ์. (2560). คุณภาพการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นันทิกร แก้วพัฒน์สกุล. (2562). คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันบัวหลวงเอ็มแบงก์กิ้ง (Bualuang MBanking). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นภัสสร มีศรี. (2564). คุณภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชีในสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร*, 17(2), 45–58.
- นิสาชล รัตนมณี และ ประสพชัย พสุนนท์. (2562). อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในงานวิจัยเชิงปริมาณ. *Journal of Humanities and Social Science Thonburi University*, 13(3), 181–188.
- บุรณจิตร แก้วศรีมล. (2565). การให้บริการสาธารณะภายใต้แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล: จากการบริหารราชการแบบดั้งเดิมสู่การบริหารกิจการสาธารณะแบบมีส่วนร่วม. *รัฐศาสตร์ปริทรรศน์*, 27(2), 86–115.
- ปณณวีร์ วีระพงษ์. (2565). คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน กรณีศึกษา: GrabFood (ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นจาก <https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/4581/1/TP%20MM.024%202565.pdf>.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ภานุพงศ์ ลือฤทธิ์. (2560). *คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน: กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ* (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก <https://ds.lib.tu.ac.th/>.
- พิมพ์ชนก ศรีวิชัย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพบริการงานท้องถิ่น. *วารสาร รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 15(2), 78–94.
- พิมพ์นุสร ทวีพัฒนานนท์ และ ศุภินญา ญาณสมบุรณ์. (2565). คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้คุณค่า และความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันอ่านการ์ตูนดิจิทัล. *วารสาร บริหารธุรกิจ*, 12(2), 88–99.
- พรพิมล ประกอบสมบัติ. (2566). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอนุมัติ-อนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-PP) ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2023/TU_2023_6633140139_17940_27963.pdf.
- มานา ปัจฉิมนันท์. (2560). การวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคมกับการวิจัยด้านการสื่อสารในองค์กร. *วารสารสถาบันพระปกเกล้า*, 15(3), 5–18.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา. (2557). *ประวัติสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา. (2566). *รายงานความพึงพอใจ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2566*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กองนโยบายและแผน. (2567). *รายงานประจำปี มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีงบประมาณ 2567*. ปทุมธานี : กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นจาก https://ppd.rmutt.ac.th/download/publication/publication_annualreport/Annual-Report-2024.pdf.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา. (2567). *รูปถ่ายอาคารและบุคลากร สำนักบัณฑิตศึกษา*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มณฑกานต์ ฉิมเกิด และ สุธรรม พงศ์สำราญ. (2560). คุณภาพการให้บริการของสถาบันอุดมศึกษา กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 18(1), 36–51.
- ยุทธ์ ไภยวรรณ. (2550). *การสร้างเครื่องมือวิจัย*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เยาวเรศ สุริจักรหงส์. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 7(11). สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JRKSA/article/view/256336>.
- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ วีรยุทธ เพ็ชรไทย ชลธิชา เจียมจิระเศรษฐ์ วราภรณ์ ศุภสกุลดำรงค์ บัญชา โชคประเสริฐสม และ ใจทิพย์ กระแสร์สินธุ์. (2565). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ในช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*, 28(1), 80–97.
- วราภรณ์ เลิศขามป้อม. (2566). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ*, 5(2), 22–33.
- วรางคณา อินทรสุข. (2565). คุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไปในสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารวิจัยมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 13(1), 112–129.
- วัชรพงษ์ แก้วอรุณ. (2564). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลทุ่งสง. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 7(2), 85–98.
- วงศ์กร พงษ์ชีพ. (2561). การปรับปรุงลดปริมาณใบขอซื้อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดซื้อ: กรณีศึกษาโรงงานผลิตน้ำตาล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นจาก <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/4378>.
- วิราวรรณ อยู่พร้อม และ สุดาพร ทองคง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทอยู่อาศัย. *วารสารการตลาดและการจัดการ มทร.ธัญบุรี*, 8(1), 18–30.
- ศรัณย์ ฐิตารีย์ และ ปิยะนุช ตันเจริญ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการสาธารณะของงานทะเบียนราษฎร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มจร.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา*, 15(1), 188–213.
- ศรินทร์ยา เกียงขวา. (2567). การพัฒนาระบบคำร้องออนไลน์ (e-Form) ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/EDUCLoei/article/view/277221>.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุดารัตน์ จันทร์พุฒ. (2559). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นจาก <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/handle/123456789/934>.
- สุดารัตน์ จันทร์พุฒ และ ศักดิพันธ์ ตันวิมรัตน์. (2559). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. *Veridian E-Journal*, 9(2), 74–85.
- สุพัตร ตางามดำ. (2566). คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานส่งเสริมการวิจัย โรงพยาบาลกลาง กรุงเทพมหานคร. *วารสารสาธารณสุขชุมชน*, 9(3).
- สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร. (2561). เส้นทางของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล: โจทย์ใหม่ทางการตลาด. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 10(2), 294–302.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). *คู่มือดัชนีคุณภาพการให้บริการภาครัฐ พ.ศ. 2565*.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2566). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (ม.ป.ป.). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)*. เอกสารนำเสนอ..
- อนันต์ เชื้อชาญกิจการ ชงศ์สุตา โตท่าโรง และ อรณี อัครนิทัต. (2559). พิมพ์เขียวการบริการเพื่อจัดการคุณภาพบริการสำหรับธุรกิจบริการด้านท่องเที่ยว. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นายเรืออากาศ*, 4(4), 113–131.
- อรอนงค์ อุ่นแก้ว. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2021/TU_2021_6302115057_15292_19239.pdf.
- อรสา สภาพพงษ์. (2563). การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์. *วารสารสังคมศาสตร์*, 9(2), 119–134.
- อารุโณทัย พยัคฆพงษ์. (2560). *แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการแข่งขันทางการตลาด. วารสารมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 11(25), 129–136.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อารีศรา ธนภาวัฒน์, และคณะ. (2566). กรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา*, 5(2), 1–15.
- อัมพล ชูสนุก ณวีวรรณ ชูสนุก มลีนลดา กุลนาคู และ สุภาพร เฟ่งพิศ. (2560). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อคุณค่าที่รับรู้ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการคลินิกเสริมความงามในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 3(1–2), 176–188..
- Kris Piroj. (2561). *Likert Scale คืออะไร (มาตราวัดของลิเคิร์ท)*. สืบค้นจาก <https://greedisgoods.com/likert-scale-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD/>.



ภาคผนวก



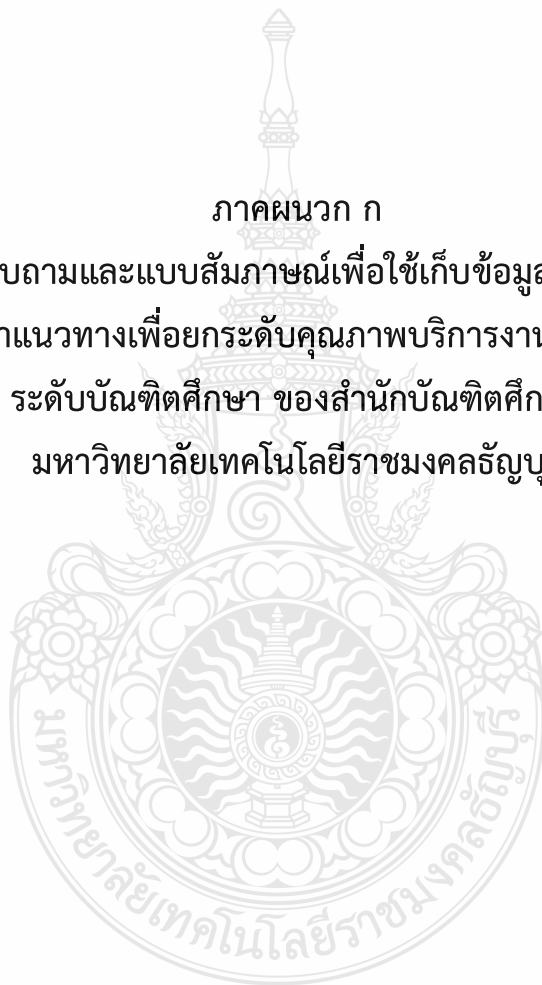
ภาคผนวก ก

แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้เก็บข้อมูลในการวิจัย

เรื่อง การศึกษาแนวทางเพื่อยกระดับคุณภาพบริการงานทะเบียนนักศึกษา

ระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



แบบสอบถามเพื่อใช้เก็บข้อมูลในการวิจัย
เรื่อง การศึกษาแนวทางเพื่อยกระดับคุณภาพบริการงานทะเบียนนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและคำถามคัดกรอง

(โปรดทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับท่าน)

1. ท่านกำลังศึกษาในระดับใด

- () ประกาศนียบัตรบัณฑิต
- () ปริญญาโท
- () ปริญญาเอก
- () สำเร็จการศึกษาแล้ว

2. ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการงานทะเบียนของสำนักบัณฑิตศึกษา ภายใน 12 เดือนที่ผ่านมาหรือไม่

- () เคย (ไปตอบตอนต่อไป)
- () ไม่เคย (จบแบบสอบถาม)

3. ลักษณะการติดต่อที่ท่านเคยใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักบัณฑิตศึกษา
- () ติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ (เฟสบุ๊ค/เว็บไซต์/อีเมล/ไลน์/โทรศัพท์)
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน
บัณฑิตศึกษา**

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็นเพียงระดับเดียว โดยมีน้ำหนักคะแนน
ดังนี้

ระดับความคิดเห็น

ระดับ 5 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.	ด้านบุคลากร					
1.1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร					
1.2	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ งานทะเบียน					
1.3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจนและแก้ปัญหา ได้ตรงประเด็น					
1.4	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ					
1.5	เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
2.	ด้านกระบวนการและกฎระเบียบ					
2.1	ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน					
2.2	ระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน เหมาะสม					
2.3	กฎระเบียบและเอกสารที่ต้องใช้มีความชัดเจน					
2.4	การให้บริการมีความถูกต้องตามระเบียบ และข้อกำหนด					
2.5	กระบวนการมีการปรับปรุงให้ทันสมัย และเหมาะสม					

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3.	ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1	สถานที่ตั้งของสำนักบัณฑิตศึกษา มีความสะดวกในการเข้าถึง					
3.2	พื้นที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสม					
3.3	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ					
3.4	มีสื่อหรือป้ายประกาศให้ข้อมูลการติดต่อ บริการอย่างชัดเจน					
3.5	การจัดคิวหรือระบบรอคอยบริการ มีความเป็นระเบียบ					
4.	ด้านช่องทางการสื่อสาร					
4.1	มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย และเข้าถึงง่าย					
4.2	เจ้าหน้าที่ตอบกลับการติดต่อ ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว					
4.3	การสื่อสารมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.4	ข้อมูลที่เผยแพร่ทางออนไลน์มีความถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน					
4.5	ช่องทางการสื่อสารช่วยลดความจำเป็น ในการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง					
5.	ด้านระบบสารสนเทศ					
5.1	ระบบสารสนเทศมีความสะดวกในการใช้งาน					
5.2	ขั้นตอนการใช้งานระบบมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน					
5.3	ระบบมีความเสถียร ไม่ขัดข้องบ่อย					
5.4	ระบบรองรับปริมาณผู้ใช้งานได้เพียงพอ					
5.5	ระบบมีการพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้อง กับความต้องการผู้ใช้					

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนบัณฑิตศึกษา

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็นเพียงระดับเดียว โดยมีน้ำหนักคะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น

ระดับ 5 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	การบริการที่ได้รับตรงตามความคาดหวัง					
2	การบริการช่วยให้การดำเนินการด้านทะเบียนสะดวกขึ้น					
3	ท่านเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการของสำนักบัณฑิตศึกษา					
4	การบริการช่วยลดภาระเวลาและค่าใช้จ่ายของท่าน					
5	โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนบัณฑิตศึกษา					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดระบุข้อคิดเห็น/ปัญหา/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะประเด็นที่ส่งผลต่อความคาดหวัง ความสะดวก ความเชื่อมั่น และการลดเวลา/ค่าใช้จ่าย (รวมถึงด้านบุคลากร กระบวนการและกฎระเบียบ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางสื่อสาร และระบบสารสนเทศ)

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

.....

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเด็นปัญหา อุปสรรค ปัจจัยเชิงระบบ และแนวทางการพัฒนาการบริการงานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ข้อมูลที่ได้รับจะถูกนำไปใช้เพื่อประกอบการวิเคราะห์และสังเคราะห์แนวทางการพัฒนางานบริการของสำนักบัณฑิตศึกษา ข้อมูลทุกประการจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์

1.1 สังกัด

- 1.2 สถานะงาน () ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา
() เจ้าหน้าที่สำนักบัณฑิตศึกษา
() ประธานหลักสูตร

ตอนที่ 2 รายการสัมภาษณ์เชิงลึก

1. จากประสบการณ์ของท่าน ท่านเห็นว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่มีผลต่อการให้บริการกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาอย่างไร โดยเฉพาะเมื่อต้องสื่อสารกับนักศึกษาต่างชาติ

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านเคยพบหรือสังเกตว่าระเบียบหรือประกาศใดบ้างที่นักศึกษามักเข้าใจผิดหรือตีความไม่ตรงกัน ท่านคิดว่าเราควรมีแนวทางอธิบายหรือสรุประเบียบเหล่านี้ให้เข้าใจง่ายขึ้นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

3. หากมีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ เช่น Q&A หรือ Chatbot คิดว่าจะช่วยสนับสนุนการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด และท่านอยากให้ระบบนั้นมีข้อมูลหรือฟังก์ชันอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

4. ในมุมมองของท่าน เคยพบหรือมีข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านมือถือหรือแท็บเล็ตบ้างหรือไม่ ท่านคิดว่าควรพัฒนาในส่วนใดเพื่อให้ระบบรองรับทุกอุปกรณ์ได้ดียิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

5. ด้านสถานที่ให้บริการของสำนักบัณฑิตศึกษา ท่านเห็นว่ามีข้อจำกัดหรือปัญหาใดที่อาจส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของผู้ใช้บริการหรือไม่ และท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ



โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ประกอบด้วย

- 1) รองศาสตราจารย์ ดร. บุญยัง ปลั่งกลาง ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 2) รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ พันธล้าเจียม ผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 3) อาจารย์ทวีสิทธิ์ สาสะเดาห์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำ IOC แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาแนวทางเพื่อยกระดับคุณภาพบริการงานทะเบียนนักศึกษา

ระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและคำถามคัดกรอง

ข้อคำถาม	วัตถุประสงค์ ของคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	รวม คะแนน	IOC	การ แปล ผล
ด้านเทคนิคของระบบ							
1. ท่านกำลัง ศึกษาในระดับใด	เพื่อจำแนก กลุ่มตัวอย่าง ตามระดับ การศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. ท่านเคยติดต่อ หรือใช้บริการ งานทะเบียนใน รอบ 12 เดือน หรือไม่	เพื่อคัดกรอง ผู้ตอบ ว่าเกี่ยวข้องกับ ประสบการณ์ ใช้บริการหรือไม่	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. ลักษณะ การติดต่อที่ท่าน เคยใช้บริการ	เพื่อบ่งชี้ช่อง ทางการติดต่อ ที่เกี่ยวข้องกับ ประสบการณ์ ผู้ให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนบัณฑิตศึกษา

ด้านที่ 1 : บุคลากร

ข้อคำถาม	วัตถุประสงค์ ของคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	รวม คะแนน	IOC	การ แปล ผล
เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	ประเมิณพฤติกรรม บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ในกระบวนการ งานทะเบียน	วัดความรู้ ด้านงานทะเบียน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำ ชัดเจนและ แก้ปัญหา ได้ตรงประเด็น	วัดความชัดเจน และตรงประเด็น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่ ให้บริการ อย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	ประเมิณ ความเป็นธรรม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่ มีความรวดเร็ว ในการให้บริการ	วัดความรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ด้านที่ 2 : กระบวนการและกฎระเบียบ

ข้อคำถาม	วัตถุประสงค์ ของคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	รวม คะแนน	IOC	การ แปล ผล
ขั้นตอนการติดต่อ ขอรับบริการ มีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน	วัดความชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	วัตถุประสงค์ ของคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	รวม คะแนน	IOC	การ แปล ผล
ระยะเวลา ในการดำเนินการ แต่ละขั้นตอน เหมาะสม	วัดความเหมาะสม ด้านเวลา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
กฎระเบียบและ เอกสารที่ต้องใช้ มีความชัดเจน	วัดความถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
การให้บริการ มีความถูกต้อง ตามระเบียบ และข้อกำหนด	วัดความถูกต้อง ตามกฎหมาย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
กระบวนการ มีการปรับปรุง ให้ทันสมัย และเหมาะสม	วัดการพัฒนา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ด้านที่ 3 : สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อคำถาม	วัตถุประสงค์ ของคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	รวม คะแนน	IOC	การแปล ผล
สถานที่ตั้ง ของสำนัก บัณฑิตศึกษา มีความสะดวก ในการเข้าถึง	วัดตำแหน่ง สถานที่	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
บรรยากาศของ พื้นที่ให้บริการมี ความเหมาะสม	วัดสภาพ แวดล้อม	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้ ปรับแก้ไข เป็น “พื้นที่ ให้บริการ มี บรรยากาศ เหมาะสม”

ข้อคำถาม	วัตถุประสงค์ ของคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	รวม คะแนน	IOC	การแปล ผล
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	วัดสิ่งอำนวยความสะดวก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
มีสื่อหรือป้ายประกาศให้ข้อมูลการติดต่อบริการอย่างชัดเจน	วัดความชัดเจนของสื่อ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
การจัดคิวหรือระบบรอคอยบริการมีความเป็นระเบียบ	วัดความเป็นระเบียบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ด้านที่ 4 : ช่องทางการสื่อสาร

ข้อคำถาม	วัตถุประสงค์ ของคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	รวม คะแนน	IOC	การแปล ผล
มีช่องทางสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย	วัดความหลากหลายของช่องทาง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่ตอบกลับการติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว	วัดเวลาตอบสนอง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
การสื่อสารมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	วัดคุณภาพข้อมูล	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อมูลที่เผยแพร่ทางออนไลน์มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	วัดความถูกต้องของข้อมูล	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	วัตถุประสงค์ ของคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	รวม คะแนน	IOC	การ แปล ผล
ช่องทางการ สื่อสารช่วยลด ความจำเป็น ในการเดินทางมา ติดต่อด้วยตนเอง	วัดประสิทธิภาพ ของช่องทาง สื่อสารออนไลน์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ด้านที่ 5 : ระบบสารสนเทศ

ข้อคำถาม	วัตถุประสงค์ ของคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	รวม คะแนน	IOC	การ แปล ผล
ระบบสารสนเทศ มีความเหมาะสม ในการใช้งาน	วัด Usability	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ขั้นตอนการใช้งาน ระบบ มีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน	วัดความเข้าใจ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ระบบ มีความเสถียร ไม่ขัดข้องบ่อย	วัดเสถียรภาพ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ระบบรองรับ ปริมาณผู้ใช้งานได้ เพียงพอ	วัด Capacity	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ระบบมีการพัฒนา และปรับปรุง ให้สอดคล้อง กับความต้องการ ผู้ใช้	วัดการพัฒนา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวม

ข้อคำถาม	วัตถุประสงค์ ของคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	รวม คะแนน	IOC	การ แปล ผล
การบริการที่ได้รับตรงตามความคาดหวัง	วัดผลลัพธ์บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
การบริการช่วยให้การดำเนินการด้านทะเบียนสะดวกขึ้น	วัดประโยชน์ผู้ใช้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ท่านเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการของสำนักบัณฑิตศึกษา	วัดความเชื่อมั่น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
การบริการช่วยลดภาระเวลาและค่าใช้จ่ายของท่าน	วัดประโยชน์ต้นทุน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนบัณฑิตศึกษา	วัดภาพรวมบริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

คำ IOC แบบสัมภาษณ์
เรื่อง การศึกษาแนวทางเพื่อยกระดับคุณภาพบริการงานทะเบียนนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษา ของสำนักบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ข้อคำถาม	วัตถุประสงค์ ของคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	รวม คะแนน	IOC	การ แปล ผล
1. จาก ประสบการณ์ ของท่าน ท่านเห็นว่า ความสามารถ ในการใช้ ภาษาอังกฤษ ของเจ้าหน้าที่ มีผล ต่อการให้บริการ กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อย่างไร โดยเฉพาะเมื่อต้อง สื่อสารกับ นักศึกษาต่างชาติ	เพื่อประเมินผล กระทบ ของความสามารถ ด้านภาษาอังกฤษ ของเจ้าหน้าที่ ต่อการให้บริการ โดยเฉพาะเมื่อต้อง สื่อสารกับ นักศึกษาต่างชาติ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. ท่านเคยพบ หรือสังเกตว่า ระเบียบหรือ ประกาศใดบ้าง ที่นักศึกษามัก เข้าใจผิดหรือ ตีความไม่ตรงกัน ท่านคิดว่าเราควร มีแนวทางอธิบาย หรือสรุประเบียบ เหล่านั้นให้เข้าใจ ง่ายขึ้นอย่างไร	เพื่อประเมิน ความชัดเจน ของกฎ ระเบียบ และการสื่อสาร ข้อมูลสำคัญ แก่ผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	วัตถุประสงค์ ของคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	รวม คะแนน	IOC	การ แปล ผล
3. หากมีระบบ ตอบคำถาม อัตโนมัติ เช่น Q&A หรือ Chatbot คิดว่า จะช่วยสนับสนุน การให้บริการ ได้มากน้อย เพียงใด และท่าน อยากให้ระบบนั้น มีข้อมูลหรือ ฟังก์ชันอะไรบ้าง	เพื่อประเมิน ความจำเป็น และ ประโยชน์ของ ระบบ Q&A หรือ Chatbot ต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4. ในมุมมองของท่าน เคยพบหรือมี ข้อร้องเรียน จากผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการใช้งาน ระบบสารสนเทศ ผ่านมือถือหรือ แท็บเล็ตบ้าง หรือไม่ ท่านคิดว่า ควรพัฒนา ในส่วนใดเพื่อให้ ระบบรองรับ ทุกอุปกรณ์ได้ดี ยิ่งขึ้น	เพื่อประเมิน ประสิทธิภาพ และข้อจำกัด ของระบบ สารสนเทศ บนอุปกรณ์พกพา และแนวทาง พัฒนา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	วัตถุประสงค์ ของคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	รวม คะแนน	IOC	การ แปล ผล
5. ด้านสถานที่ ให้บริการ ของสำนัก บัณฑิตศึกษา ท่านเห็นว่า ข้อจำกัดหรือ ปัญหาใดที่อาจ ส่งผล ต่อประสบการณ์ ของผู้ใช้บริการ หรือไม่ และท่าน มีข้อเสนอแนะ อย่างไร	เพื่อประเมิน สภาพแวดล้อม การให้บริการ และข้อจำกัด ที่ส่งผล ต่อประสบการณ์ ผู้ใช้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้



ภาคผนวก ค
ข้อมูลดิบจากการสัมภาษณ์



รายการสัมภาษณ์

1 จากประสบการณ์ของท่าน ท่านเห็นว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่มีผลต่อการให้บริการกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาอย่างไร โดยเฉพาะเมื่อต้องสื่อสารกับนักศึกษาต่างชาติ

A01 จากประสบการณ์ พบว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่มีผลอย่างมากต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะเมื่อต้องสื่อสารกับนักศึกษาต่างชาติ หากเจ้าหน้าที่มีทักษะภาษาอังกฤษจำกัด นักศึกษาต่างชาติอาจประสบปัญหาในการสื่อสารเกิดความเข้าใจผิด หรือทำให้กระบวนการให้บริการเกิดความล่าช้า ยกตัวอย่างเช่น ครั้งหนึ่งมีนักศึกษาต่างชาติเข้ามาสอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนการสำเร็จการศึกษา แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความไม่คล่องตัวในการสื่อสารภาษาอังกฤษ จึงต้องใช้เวลาานานกว่าปกติ และนักศึกษาคนนั้นจำเป็นต้องพาเพื่อนคนไทยมาช่วยแปล สถานการณ์เช่นนี้ไม่เพียงทำให้นักศึกษารู้สึกกังวลใจ แต่ยังส่งผลให้ขั้นตอนการดำเนินงานล่าช้าลงด้วย ดังนั้น ข้าพเจ้าเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าควรมีการสนับสนุนและพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่สำนักบัณฑิตศึกษาให้มากขึ้น เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริการและรองรับนักศึกษาต่างชาติในระบบนานาชาติได้ดียิ่งขึ้น

A02 พบว่าในสำนักบัณฑิตศึกษามีเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วอยู่เพียงไม่กี่คนเท่านั้น ทำให้เมื่อมีนักศึกษาต่างชาติมาติดต่อ มักจะต้องพึ่งพาเจ้าหน้าที่กลุ่มนี้เป็นหลัก หากเจ้าหน้าที่เหล่านี้ไม่อยู่หรือกำลังติดภารกิจ นักศึกษาต่างชาติก็จะประสบความยากลำบากในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ท่านอื่น ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้าและเกิดความไม่สะดวกทั้งกับนักศึกษาและเจ้าหน้าที่เอง ยกตัวอย่างเช่น ครั้งหนึ่งมีนักศึกษาต่างชาติมาติดต่อเรื่องการลงทะเบียนเรียน แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่พูดภาษาอังกฤษได้กำลังปฏิบัติงานอื่น นักศึกษาคนนั้นจึงต้องรอจนกว่าเจ้าหน้าที่ดังกล่าวจะว่าง หรือพยายามหาวิธีสื่อสารด้วยตนเองผ่านแอปแปลภาษา สถานการณ์นี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการมีบุคลากรที่สื่อสารภาษาอังกฤษได้เพียงพอ จึงเห็นด้วยว่าควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่สำนักบัณฑิตศึกษาพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษมากขึ้น เพื่อให้การบริการแก่นักศึกษาต่างชาติเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพในทุกช่วงเวลาที่นักศึกษามาติดต่อ

A03 จากประสบการณ์ของข้าพเจ้า คณะต่าง ๆ มักจะช่วยดูแลและแนะนำข้อมูลเบื้องต้นแก่นักศึกษาต่างชาติในช่วงเริ่มต้นของการศึกษาและการดำเนินการด้านทะเบียน ก่อนที่จะส่งต่อมายังสำนักบัณฑิตศึกษาในขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการ เช่น ขั้นตอนการตรวจเอกสารหรือการอนุมัติสำเร็จการศึกษา แนวปฏิบัตินี้ช่วยลดปัญหาอุปสรรคด้านภาษาในช่วงแรกได้พอสมควร อย่างไรก็ตาม เมื่อมาถึงขั้นตอนท้าย ๆ ที่ต้องติดต่อกับสำนักบัณฑิตศึกษาโดยตรง หากเจ้าหน้าที่ของสำนักฯ มีความสามารถภาษาอังกฤษไม่เพียงพอ นักศึกษาต่างชาติก็ยังคงอาจประสบ

ความยากลำบากในการสื่อสารและดำเนินการสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น ยกตัวอย่างเช่น นักศึกษาต่างชาติคนหนึ่ง ที่ทางคณะได้ช่วยเตรียมเอกสารการสำเร็จการศึกษาไว้ให้เรียบร้อยแล้ว แต่เมื่อต้องมาติดต่อที่สำนักบัณฑิตศึกษา เขากลับไม่เข้าใจคำชี้แจงบางส่วนเนื่องจากข้อจำกัดด้านภาษา ทำให้เจ้าหน้าที่ของคณะต้องเข้ามาช่วยเป็นล่ามและอธิบายเพิ่มเติม แม้ว่าการที่คณะช่วยประสานงาน จะช่วยให้นักศึกษาต่างชาติผ่านพ้นขั้นตอนต่าง ๆ ไปได้ แต่อย่างไรก็ดี หากเจ้าหน้าที่สำนักบัณฑิตศึกษามีทักษะภาษาอังกฤษที่ดียิ่งขึ้น กระบวนการทั้งหมดตั้งแต่ต้นจนจบจะราบรื่นยิ่งกว่าเดิม นักศึกษาต่างชาติ จะสามารถดำเนินการทุกขั้นตอนด้วยความมั่นใจและไม่ต้องพึ่งพาคนกลางมากนัก ดังนั้นข้าพเจ้าเห็นด้วยว่าควรสนับสนุนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ในระดับสำนักบัณฑิตศึกษาให้มากขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการในหลักสูตรนานาชาติและแก่นักศึกษาต่างชาติได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

A04 ในมุมมองของข้าพเจ้าประเด็นเรื่องภาษาของข้อมูลข่าวสารก็มีความสำคัญมากเนื่องจากข้อมูลและประกาศต่าง ๆ บนเว็บไซต์ของสำนักบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่เผยแพร่เป็นภาษาไทยและมีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่มีฉบับภาษาอังกฤษ สภาพเช่นนี้ทำให้นักศึกษาต่างชาติที่ไม่สามารถอ่านภาษาไทยประสบความยากลำบากในการเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็น พวกเขาอาจพลาดรายละเอียดสำคัญหรือไม่เข้าใจระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ อย่างถูกต้องเนื่องจากอุปสรรคด้านภาษา ยกตัวอย่างเช่น นักศึกษาต่างชาติคนหนึ่งพยายามค้นหาขั้นตอนการส่งวิทยานิพนธ์บนเว็บไซต์ แต่เนื่องจากคำอธิบายทั้งหมดเป็นภาษาไทย เขาจึงต้องขอความช่วยเหลือจากเพื่อนหรือเจ้าหน้าที่ในการแปล ซึ่งทั้งยุ่งยากและเสี่ยงต่อการสื่อความหมายคลาดเคลื่อน หากเจ้าหน้าที่มีความสามารถทางภาษาอังกฤษที่ดีขึ้นก็จะสามารถช่วยสื่อสารและอธิบายข้อมูลเหล่านั้นแก่นักศึกษาต่างชาติได้โดยตรง หรือช่วยผลักดันให้มีการจัดทำข้อมูลข่าวสารในรูปแบบสองภาษาเพิ่มขึ้น ข้าพเจ้าจึงเห็นว่าควรมีการสนับสนุนและพัฒนาด้านภาษาอังกฤษในระดับสำนักบัณฑิตศึกษาให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษให้แก่เจ้าหน้าที่หรือการเพิ่มเนื้อหาภาษาอังกฤษในสื่อประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ก็เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาต่างชาติในระบบนานาชาติเป็นไปอย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

A05: จากมุมมองของข้าพเจ้า ในด้านความเท่าเทียมของการให้บริการ เจ้าหน้าที่สำนักบัณฑิตศึกษามีความตั้งใจที่จะดูแลนักศึกษาทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ แต่ข้อจำกัดด้านทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่บางท่านอาจทำให้การให้บริการแก่นักศึกษาไทยกับนักศึกษาต่างชาติมีความแตกต่างกันโดยไม่ได้เจตนา นักศึกษาไทยสามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรงเข้าใจขั้นตอนและได้รับคำแนะนำอย่างรวดเร็ว ในขณะที่นักศึกษาต่างชาติอาจต้องใช้เวลามากกว่าในการอธิบายความต้องการของตน และเจ้าหน้าที่เองก็อาจต้องพยายามหาวิธีสื่อสารหรือขอความช่วยเหลือเพิ่มเติม กรณีตัวอย่างที่เคยพบคือ นักศึกษาต่างชาติคนหนึ่งพยายามยื่นแบบฟอร์มขอเอกสารสำคัญ แต่เมื่อเขาอธิบายรายละเอียดเป็นภาษาอังกฤษ เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจทั้งหมด จึงต้องเรียกเพื่อนร่วมงานที่พอสื่อสารภาษาอังกฤษได้มาช่วย ส่งผลให้นักศึกษาต้องรอนานกว่า

นักศึกษาไทยคนอื่นที่มาทีหลังและดำเนินการเสร็จสิ้นไปก่อน สถานการณ์เช่นนี้ทำให้นักศึกษาต่างชาติรู้สึกไม่มั่นใจและเหมือนถูกละเลยในช่วงเวลานั้น ทั้งที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้มีเจตนาละเลย แต่เกิดจากปัญหาการสื่อสารเป็นหลัก ข้าพเจ้าเชื่อว่าหากเจ้าหน้าที่มีทักษะภาษาอังกฤษดีขึ้น นักศึกษาต่างชาติก็จะได้รับการที่รวดเร็วและชัดเจนทัดเทียมกับนักศึกษาไทยมากขึ้น ลดความล่าช้าและความสับสนที่เกิดจากอุปสรรคทางภาษา นอกจากนี้ยังสะท้อนภาพลักษณ์การบริการที่เป็นมิตรและไม่แบ่งแยกในสภาพแวดล้อมการศึกษานานาชาติ ฉะนั้นข้าพเจ้าเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าควรสนับสนุนให้สำนักบัณฑิตศึกษาพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษามาตรฐานการบริการที่เท่าเทียม และมีคุณภาพสำหรับนักศึกษาทุกคน

A06: จากประสบการณ์ของข้าพเจ้าความสามารถทางภาษาอังกฤษที่ดีของเจ้าหน้าที่ส่งผลโดยตรงต่อความรวดเร็วและความชัดเจนในการให้บริการนักศึกษาต่างชาติ หากเจ้าหน้าที่สื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี การตอบคำถามหรือการอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ จะแม่นยำและรวดเร็ว ทำให้นักศึกษาเข้าใจและดำเนินการได้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ในทางกลับกัน หากทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่จำกัด การให้บริการมักจะใช้เวลานานขึ้น เพราะทั้งเจ้าหน้าที่และนักศึกษาต้องใช้ความพยายามมากขึ้นในการทำทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน ยกตัวอย่างเช่น ข้าพเจ้าเคยพบกรณีนักศึกษาต่างชาติกรอกแบบฟอร์มผิดพลาด เนื่องจากเขาเข้าใจคำแนะนำคลาดเคลื่อนจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนในครั้งแรก ส่งผลให้ต้องกลับมาแก้ไขเอกสารและติดต่อหลายรอบ เสียเวลาให้กับทั้งตัวนักศึกษาเองและเจ้าหน้าที่ที่ต้องดำเนินการซ้ำ ความไม่คล่องตัวทางภาษาจึงกลายเป็นภาระที่เพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็น ดังนั้นการที่เจ้าหน้าที่มีทักษะภาษาอังกฤษดี จะช่วยลดความผิดพลาดและความล่าช้าเหล่านี้ ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ข้าพเจ้าจึงสนับสนุนแนวคิดที่จะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่สำนักบัณฑิตศึกษา เพราะเชื่อว่าจะช่วยให้การดำเนินงานด้านทะเบียนเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และสร้างประสบการณ์ที่ราบรื่นแก่นักศึกษาต่างชาติ ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางการศึกษาที่มุ่งสู่ความเป็นนานาชาติในปัจจุบัน

A07: ในฐานะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานหลักสูตรนานาชาติ ข้าพเจ้ามองว่าทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพการบริการในระดับสากล เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมั่นใจและคล่องแคล่วจะสร้างความประทับใจแก่นักศึกษาต่างชาติและผู้มาติดต่อจากต่างประเทศ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีความพร้อมและเป็นมิตรต่อชาวต่างชาติอย่างแท้จริง ในทางตรงกันข้าม หากเจ้าหน้าที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ผู้รับบริการชาวต่างชาติอาจรู้สึกไม่มั่นใจและมองว่าการสนับสนุนที่มีต่อพวกเขายังไม่เพียงพอ ข้าพเจ้าเคยมีประสบการณ์ในการต้อนรับอาจารย์แลกเปลี่ยนจากต่างประเทศที่มาติดต่อสอบถามข้อมูลกับสำนักบัณฑิตศึกษา โชคดีที่เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลและตอบคำถามเป็นภาษาอังกฤษได้อย่างชัดเจน อาจารย์ท่านนั้นจึงชมเชยว่าการบริการของเรามีความเป็นมิตรและเป็นมืออาชีพ ตรงกันข้าม นักศึกษาต่างชาติบางคนเคยสะท้อนว่าพวกเขารู้สึกกังวลเมื่อต้องติดต่อหน่วยงาน

ที่ไม่มีเจ้าหน้าที่พูดภาษาอังกฤษได้ เพราะเกรงว่าจะสื่อสารไม่เข้าใจและไม่ได้รับความช่วยเหลือเท่าที่ควร จากกรณีเหล่านี้ จะเห็นได้ว่าความสามารถทางภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงช่วยให้การบริการราบรื่นขึ้น แต่ยังส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยในด้านความเป็นนานาชาติด้วย ข้าพเจ้าจึงเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าสำนักบัณฑิตศึกษาควรให้ความสำคัญกับการอบรมและพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากร หรือแม้แต่จัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะทางสำหรับรองรับนักเรียนนานาชาติโดยตรง เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการชาวต่างชาติและยกระดับมาตรฐานการให้บริการของเราให้ทัดเทียมกับระดับสากล

A08: ในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักบัณฑิตศึกษา ข้าพเจ้ารู้สึกได้ว่าความสามารถทางภาษาอังกฤษที่ยังจำกัดของตนเองบางครั้งเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการนักศึกษาต่างชาติอย่างเต็มประสิทธิภาพ ข้าพเจ้าพอสื่อสารภาษาอังกฤษพื้นฐานได้ เช่น การตอบคำถามทั่วไปหรือบอกขั้นตอนง่าย ๆ แต่เมื่อต้องอธิบายรายละเอียดเชิงลึกหรือใช้คำศัพท์เฉพาะทาง ข้าพเจ้ามักกังวลว่าจะอธิบายได้ไม่ครบถ้วนหรือผู้ฟังจะเข้าใจผิด จากประสบการณ์ครั้งหนึ่ง มีนักศึกษาต่างชาติสอบถามเกี่ยวกับรายการเอกสารที่ต้องใช้สำหรับการสำเร็จการศึกษา ข้าพเจ้าพยายามสื่อสารแต่สุดท้ายก็ต้องใช้ภาษามือควบคู่กับการเปิดแอปพลิเคชันแปลภาษาเพื่อช่วยอธิบาย ซึ่งเป็นวิธีที่ไม่สะดวกและอาจทำให้นักศึกษาไม่เข้าใจได้ชัดเจนเท่าที่ควร เหตุการณ์นั้นทำให้ข้าพเจ้าตระหนักว่าหากข้าพเจ้ามีทักษะภาษาอังกฤษที่ดีกว่านี้ นักศึกษาคนนั้นก็จะได้รับบริการที่ราบรื่นและรวดเร็วขึ้นโดยไม่สับสน ประสบการณ์ดังกล่าวยิ่งย้ำให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในหมู่เจ้าหน้าที่ มันไม่เพียงช่วยให้เราสื่อสารกับนักศึกษาต่างชาติได้มีประสิทธิภาพขึ้น แต่ยังเพิ่มความมั่นใจให้กับพวกเราในการปฏิบัติงานอีกด้วย ส่วนตัวข้าพเจ้าเองก็มีความตั้งใจที่จะพัฒนาภาษาอังกฤษของตนเองและยินดีหากมีโอกาสเข้าร่วมการอบรมหรือกิจกรรมที่ช่วยเสริมทักษะนี้ ดังนั้น ข้าพเจ้าเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าทางสำนักบัณฑิตศึกษาควรส่งเสริมและสนับสนุนการยกระดับความสามารถด้านภาษาอังกฤษของบุคลากร อาจเป็นการจัดอบรมเพิ่มเติมหรือจัดหาทรัพยากรการเรียนรู้ให้พวกเรา เพื่อให้เราสามารถให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจในบริบทการศึกษานานาชาติ

A09: ในปัจจุบัน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาชาวต่างชาติของมหาวิทยาลัยเราอาจยังมีจำนวนไม่มากนัก แต่ก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามการเปิดหลักสูตรนานาชาติใหม่ ๆ แม้จำนวนนักศึกษาต่างชาติจะยังไม่สูงมาก แต่จากประสบการณ์ของข้าพเจ้าเมื่อใดก็ตามที่มีนักศึกษาต่างชาติเข้ามา ระบบการให้บริการของเราก็มักประสบกับความท้าทายด้านภาษาอย่างชัดเจน แม้การมีนักศึกษาต่างชาติเพียงหนึ่งหรือสองคนในหลักสูตรก็เพียงพอที่จะเผยให้เห็นช่องว่างในการสื่อสารหากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องตัว ยกตัวอย่างจากคณะที่ข้าพเจ้าดูแล เคยมีนักศึกษาต่างชาติระดับปริญญาโทเพียงไม่กี่คน แต่ทางคณะต้องช่วยเหลือพวกเขาในหลายขั้นตอนของงานทะเบียน เพราะเมื่อส่งต่อเรื่องมายังสำนักบัณฑิตศึกษา เจ้าหน้าที่บางท่านสื่อสารภาษาอังกฤษได้ไม่สะดวก

กรณีเช่นนี้เรายังพอจัดการได้ในขณะนี้ที่นักศึกษาต่างชาติมีจำนวนน้อย แต่หากอนาคตมีนักศึกษาต่างชาติเพิ่มขึ้นมาก ระบบสนับสนุนการสื่อสารที่เราใช้อยู่คงไม่เพียงพอแน่นอน ดังนั้น เราจึงควรเตรียมความพร้อมตั้งแต่ตอนนี้ด้วยการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่สำนักบัณฑิตศึกษาให้ดียิ่งขึ้น แม้ปัจจุบันสถานการณ์ยังพอควบคุมได้ แต่การยกระดับความสามารถด้านภาษาของบุคลากรจะทำให้เราสามารถรองรับนักศึกษาต่างชาติที่เพิ่มขึ้นในอนาคตได้อย่างราบรื่น และสอดคล้องกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัยในการมุ่งสู่ความเป็นนานาชาติ ข้าพเจ้าเห็นด้วยว่าการลงทุนในการฝึกอบรมและพัฒนาภาษาอังกฤษให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักบัณฑิตศึกษาเป็นก้าวสำคัญที่จะสร้างความพร้อมดังกล่าว

A10: ในฐานะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ชาวไทย) ที่มีเพื่อนร่วมชั้นเป็นนักศึกษาต่างชาติ ข้าพเจ้าเห็นโดยตรงว่าเพื่อนนักศึกษาต่างชาติของข้าพเจ้ามักประสบความยากลำบากในการจัดการเรื่องงานทะเบียนหรือธุรการกับหน่วยงานกลาง เนื่องจากปัญหาเรื่องภาษา หลายครั้งที่นักศึกษาไทยอย่างพวกข้าพเจ้าต้องเข้ามาช่วยเป็นล่ามหรือผู้ประสานงานให้เพื่อนต่างชาติ ยกตัวอย่างเช่น เพื่อนชาวต่างชาติคนหนึ่งของข้าพเจ้าต้องการขอใบรับรองสถานภาพนักศึกษา แต่แบบฟอร์มคำร้องและคำชี้แจงต่าง ๆ เป็นภาษาไทยทั้งหมด เมื่อเขาไปติดต่อที่สำนักบัณฑิตศึกษา เจ้าหน้าที่ก็ไม่สามารถอธิบายขั้นตอนได้อย่างชัดเจนเป็นภาษาอังกฤษ สุดท้ายข้าพเจ้าต้องไปที่สำนักงานด้วยเพื่อช่วยแปลและอธิบายให้เพื่อนฟังจนดำเนินการสำเร็จ แม้ปัญหาจะคลี่คลายได้แต่ก็ต้องใช้ความพยายามเพิ่มขึ้น เหตุการณ์นี้ทำให้ข้าพเจ้าคิดว่าหากเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้คล่อง เพื่อนต่างชาติของข้าพเจ้าก็คงดำเนินการทุกอย่างได้ด้วยตนเองอย่างมั่นใจโดยไม่ต้องพึ่งพาคนอื่น นักศึกษาต่างชาติจะรู้สึกมีอิสระและสะดวกใจมากขึ้นเมื่อต้องติดต่องานราชการ และสำหรับนักศึกษาไทยอย่างเรา ๆ ก็ลดภาระในการต้องเป็นคนกลางแปลข้อมูล แลผมเรายังมั่นใจได้ว่าเพื่อนต่างชาติได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ดังนั้น ข้าพเจ้าสนับสนุนอย่างเต็มที่ให้มีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ หรือจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้คอยประจำการในการให้บริการเหล่านี้โดยเฉพาะ เพราะจะช่วยยกระดับประสบการณ์ของนักศึกษาต่างชาติและทำให้ระบบการศึกษานานาชาติมีความเป็นมืออาชีพยิ่งขึ้นในมหาวิทยาลัยของเรา

A11: ในฐานะอาจารย์ที่ดูแลหลักสูตรนานาชาติ ข้าพเจ้ามักต้องทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างนักศึกษาต่างชาติกับสำนักบัณฑิตศึกษา ประเด็นที่พบอย่างชัดเจนคืออุปสรรคด้านภาษาที่ส่งผลให้การสื่อสารข้อมูลทางทะเบียนกับนักศึกษาต่างชาติไม่ราบรื่นเท่าที่ควร หลายครั้งที่นักศึกษาต่างชาติไปติดต่อสำนักบัณฑิตศึกษาแล้วกลับมาโดยยังไม่เข้าใจขั้นตอนหรือข้อมูลบางอย่างอย่างถ่องแท้ เพราะการอธิบายของเจ้าหน้าที่อาจไม่กระจ่างเนื่องจากปัญหาภาษา สุดท้ายแล้วพวกเขาต้องมาขอคำอธิบายเพิ่มเติมจากข้าพเจ้าหรือเจ้าหน้าที่ในคณะอีกครั้ง ทำให้เกิดการสื่อสารซ้ำซ้อนและเสียเวลาเพิ่มขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ในขั้นตอนการยื่นขออนุมัติสำเร็จการศึกษาและส่งเอกสารต่าง ๆ นักศึกษาต่างชาติหลายคนกลับมาหาข้าพเจ้าด้วยสีหน้าสับสนว่าต้องดำเนินการอะไรต่อ ทั้งที่พวกเขาได้ถามเจ้าหน้าที่สำนักฯ แล้วแต่ยังไม่เข้าใจคลาดเคลื่อนไปบางส่วน ข้าพเจ้าต้องติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่

สำนักฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องแล้วนำมาอธิบายให้นักศึกษาเหล่านั้นฟังอีกต่อหนึ่ง สถานการณ์เช่นนี้แสดงให้เห็นว่าหากเจ้าหน้าที่ของสำนักบัณฑิตศึกษาสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยตรง ปัญหาความไม่เข้าใจเหล่านี้ก็จะลดลงอย่างมาก นักศึกษาจะได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องจากแหล่งเดียว และภาระในการเป็นคนกลางประสานงานของอาจารย์หรือตัวแทนคณะก็จะลดลงตามไปด้วย ดังนั้น ข้าพเจ้ามองว่าการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่สำนักบัณฑิตศึกษาเป็นเรื่องจำเป็นที่จะช่วยแก้ไขจุดอ่อนของระบบบริการปัจจุบัน และทำให้นักศึกษาต่างชาติได้รับบริการที่ตรงความต้องการยิ่งขึ้น ข้าพเจ้ายังเห็นด้วยกับข้อเสนอที่จะจัดให้มีผู้ประสานงานสำหรับนักศึกษาต่างชาติโดยเฉพาะประจำอยู่ที่สำนักบัณฑิตศึกษา เพราะจะช่วยรองรับการให้บริการในระบบนานาชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น

A12: ในฐานะนักศึกษาต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาอยู่ที่นี้ ข้าพเจ้าพบว่าข้อจำกัดด้านทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการรับบริการของข้าพเจ้าพอสมควร เวลาเขียนอีเมลถึงสำนักบัณฑิตศึกษาเป็นภาษาอังกฤษ บางครั้งข้าพเจ้าได้รับคำตอบที่สั้นมากหรือต้องรอนานกว่าจะได้คำตอบ และเมื่อสื่อสารทางโทรศัพท์ก็พบอุปสรรคในการทำความเข้าใจซึ่งกันและกันเนื่องจากภาษาที่ไม่คล่องทั้งสองฝ่าย ตัวอย่างเช่น ครั้งหนึ่งข้าพเจ้าอยากทราบความคืบหน้าการอนุมัติสำเร็จการศึกษาของตน จึงลองโทรศัพท์ไปสอบถามที่สำนักบัณฑิตศึกษา เจ้าหน้าที่ที่รับสายพยายามจะช่วยเหลือแต่สามารถให้ข้อมูลได้เพียงบางส่วนเท่านั้นเพราะติดปัญหาเรื่องการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ ข้าพเจ้ายังคงไม่มั่นใจในสิ่งที่ได้ยิน สุดท้ายต้องขอให้เพื่อนนักศึกษาไทยช่วยไปสอบถามที่สำนักงานด้วยกันเพื่อความแน่ใจ เหตุการณ์นี้ทำให้ข้าพเจ้าคิดว่า หากเจ้าหน้าที่มีทักษะภาษาอังกฤษที่ดีกว่านี้ การติดต่อสอบถามต่าง ๆ ก็คงจะสะดวกและรวดเร็วขึ้นมาก ข้าพเจ้าจะสามารถสื่อสารโดยตรงและได้รับข้อมูลที่ต้องการโดยไม่ต้องหาคนมาช่วยแปลหรือกลัวว่าจะเข้าใจผิดทุกครั้ง ข้าพเจ้าเห็นด้วยอย่างยิ่งว่ามหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการพัฒนาภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะในสำนักบัณฑิตศึกษาที่นักศึกษาต่างชาติต้องติดต่อบ่อย ๆ เพราะสิ่งนี้จะทำให้นักศึกษาต่างชาติอย่างข้าพเจ้ารู้สึกว่าการบริการที่ทั่วถึงและเป็นมิตรยิ่งขึ้น เราสามารถเข้าถึงข้อมูลได้เท่าเทียมกับนักศึกษาไทย ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญมากในบริบทของหลักสูตรนานาชาติ

A13: ในแง่ของคุณภาพการบริการโดยรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมหาวิทยาลัยกำลังก้าวสู่ความเป็นนานาชาติ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมาก มหาวิทยาลัยชั้นนำหลายแห่งให้ความสำคัญกับการที่เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้คล่องแคล่ว เพื่อให้บริการนักศึกษาต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจที่ดี หากสำนักบัณฑิตศึกษาของเราไม่สามารถให้การสนับสนุนด้านภาษาที่เพียงพอได้เทียบเท่ามาตรฐานเหล่านั้น ก็อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ จากที่ข้าพเจ้าสังเกต นักศึกษาต่างชาติมักรู้สึกประทับใจเมื่อพวกเขาได้รับการบริการที่ไม่ติดขัดด้านภาษา และประสบการณ์ที่ดีนี้ยังนำไปสู่การบอกต่อและการสร้างชื่อเสียงที่ดีให้แก่มหาวิทยาลัย

ในวงกว้างอีกด้วย ในทางกลับกัน หากนักศึกษาต่างชาติรู้สึกว่าเขาไม่ได้รับความสะดวก เพราะปัญหาภาษา ก็อาจทำให้เขารู้สึกโดดเดี่ยวหรือไม่ได้รับการเอาใจใส่เท่าที่ควร ดังนั้น ข้าพเจ้าจึงสนับสนุนการเพิ่มพูนการสนับสนุนด้านภาษาอังกฤษในสำนักบัณฑิตศึกษาอย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นการอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพิ่มเติมให้แก่เจ้าหน้าที่ หรือการจัดทำเอกสาร/คู่มือการบริการในรูปแบบสองภาษา เพราะมาตรการเหล่านี้จะช่วยยกระดับคุณภาพการบริการในระยะยาว สอดคล้องกับทิศทางที่เราพยายามพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่ระดับสากล และโดยเฉพาะสำหรับระบบการศึกษานานาชาติ การมีบริการที่รองรับสองภาษาถือเป็นมาตรฐานสำคัญที่ควรดำเนินการ

A14: ในฐานะผู้บริหารที่ดูแลการให้บริการนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาโดยตรง ข้าพเจ้าเห็นอย่างชัดเจนว่าความสามารถด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรสำนักบัณฑิตศึกษาเป็นประเด็นที่เราควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นกว่าปัจจุบัน ที่ผ่านมา เราได้พยายามจัดทำข้อมูลข่าวสารบางส่วนเป็นภาษาอังกฤษ และอาศัยความร่วมมือจากคณะในการช่วยสื่อสารกับนักศึกษาต่างชาติในขั้นต้น แต่หากเราต้องการยกระดับคุณภาพการบริการอย่างแท้จริง จำเป็นอย่างยิ่งที่เราจะต้องเสริมศักยภาพด้านภาษาของบุคลากรของสำนักฯ เอง ข้าพเจ้าเห็นด้วยอย่างเต็มที่ กับการเพิ่มการอบรม และการสนับสนุนทักษะภาษาอังกฤษให้แก่เจ้าหน้าที่ของสำนักบัณฑิตศึกษา แนวทางนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งต่อนักศึกษาต่างชาติที่ได้รับบริการที่สะดวกและชัดเจนขึ้น และต่อเจ้าหน้าที่เองที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจและรวดเร็วมากขึ้น เนื่องจากสำนักบัณฑิตศึกษาเป็นหน่วยงานที่นักศึกษาทุกคนต้องติดต่อในช่วงขั้นตอนสำคัญก่อนสำเร็จการศึกษา รวมถึงนักศึกษาต่างชาติด้วย การที่เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้จะช่วยให้นักศึกษาคนใดต้องรู้สึกหลงทางหรือต้องเผชิญความล่าช้าในกระบวนการ เพียงเพราะอุปสรรคด้านภาษา สิ่งนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการที่เป็นเลิศ และสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยที่มุ่งสู่ความเป็นนานาชาติ ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นการจัดหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษให้บุคลากร การสรรหาบุคลากรใหม่ที่มีทักษะสองภาษา หรือการจัดทำคู่มือและแบบฟอร์มสำคัญในฉบับภาษาอังกฤษ ข้าพเจ้าก็สนับสนุนอย่างเต็มที่ เพราะมาตรการเหล่านี้ถือเป็นการลงทุนเพื่อยกระดับคุณภาพบริการงานทะเบียนบัณฑิตศึกษาและสร้างสภาพแวดล้อมการบริการที่ครอบคลุมสำหรับนักศึกษาทุกกลุ่มอย่างแท้จริง

2 ท่านเคยพบหรือสังเกตว่าระเบียบหรือประกาศใดบ้างที่นักศึกษามักเข้าใจผิด หรือตีความไม่ตรงกัน ท่านคิดว่าเราควรมีแนวทางอธิบายหรือสรุประเบียบเหล่านี้ให้เข้าใจง่ายขึ้นอย่างไร

A01: ข้าพเจ้าเคยสังเกตว่านักศึกษามักสับสนกับประกาศเกี่ยวกับเกณฑ์การตีพิมพ์บทความวิจัยเพื่อการสำเร็จการศึกษาจนจบ เพราะมีหลายฉบับและเปลี่ยนแปลงตามปีการศึกษา นักศึกษาบางคนตีความผิดว่าต้องตีพิมพ์บทความจำนวนมากที่กำหนด หรือเลือกวารสารผิดเนื่องจากความเข้าใจคลาดเคลื่อน สาเหตุหนึ่งคือภาษาที่ใช้ในประกาศเป็นทางการและซับซ้อน ทำให้เข้าใจยาก โดยเฉพาะกับนักศึกษาต่างชาติ ข้าพเจ้าคิดว่าเราควรสรุปเกณฑ์เหล่านี้ให้ง่ายขึ้น เช่น จัดทำ

อินโฟกราฟิกที่แสดงขั้นตอนหรือเงื่อนไขสำคัญ หรือผลิตรายการสื่ออธิบายข้อกำหนดที่ละขั้นตอน และควรมีฉบับภาษาอังกฤษหรือจัดทำเป็นสองภาษาด้วยเพื่อให้นักศึกษาต่างชาติเข้าใจได้ง่ายขึ้น

A02: ข้าพเจ้าสังเกตว่าประกาศและระเบียบจำนวนมากในเว็บไซต์ของสำนักบัณฑิตศึกษาจัดทำในรูปแบบหนังสือราชการภาษาไทยที่มีเนื้อหายาวและภาษาทางการสูง นักศึกษาหลายคนโดยเฉพาะชาวต่างชาติจึงไม่เข้าใจหรือไม่อ่านรายละเอียดเหล่านี้ ทำให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับข้อกำหนดต่าง ๆ ข้าพเจ้าคิดว่าเราควรสื่อสารข้อมูลเหล่านี้ให้ง่ายขึ้น เช่น จัดทำคู่มือสรุปเนื้อหาที่ใช้ภาษาธรรมดาและแบ่งหัวข้อชัดเจน หรือสร้างชุดคำถามที่พบบ่อย (FAQ) เพื่ออธิบายประเด็นสำคัญ นอกจากนี้ควรมีการแปลข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษหรือจัดทำเอกสารสองภาษาเพื่อรองรับนักศึกษานานาชาติด้วย

A03: บ่อยครั้งที่นักศึกษาตีความระเบียบไม่ตรงกันเมื่อมีประกาศหลายฉบับในเรื่องเดียวกัน ตัวอย่างเช่น เมื่อมหาวิทยาลัยออกประกาศฉบับใหม่ที่แก้ไขเกณฑ์บางอย่าง แต่นักศึกษาบางคนยังยึดตามประกาศเก่าที่เคยทราบ ทำให้เกิดความสับสนว่าเกณฑ์ใดเป็นปัจจุบัน ผลที่ตามมาคือบางคนปฏิบัติไม่ถูกต้องตามข้อกำหนดล่าสุด ข้าพเจ้าเห็นว่าเราควรปรับวิธีสื่อสารประกาศเหล่านี้ให้ชัดเจนขึ้น เช่น ควรระบุให้แน่ชัดว่าประกาศฉบับใดเป็นฉบับล่าสุดและได้ยกเลิกหรือปรับปรุงจากฉบับเดิมอย่างไร นอกจากนี้อาจรวบรวมสาระสำคัญของระเบียบต่าง ๆ ไว้ในคู่มือหรือเอกสารเดียวที่ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทุกปี เพื่อให้นักศึกษาทุกคนมีแหล่งข้อมูลอ้างอิงเดียวกันที่เข้าใจง่าย

A04: ข้าพเจ้าพบว่าข้อกำหนดเกี่ยวกับกระบวนการทำวิทยานิพนธ์และกำหนดเวลาต่าง ๆ เป็นอีกส่วนหนึ่งที่นักศึกษามักเข้าใจไม่ตรงกัน ยกตัวอย่างเช่น นักศึกษาบางคนเข้าใจผิดเกี่ยวกับเส้นตายการส่งวิทยานิพนธ์หรือการนัดหมายสอบวิทยานิพนธ์ครั้งสุดท้าย โดยคิดว่าสามารถยื่นงานได้จนถึงช่วงก่อนพิธีพระราชทานปริญญาบัตร แต่ในความเป็นจริงมหาวิทยาลัยกำหนดเส้นตายไว้ก่อนหน้านั้น ความเข้าใจผิดนี้อาจส่งผลให้นักศึกษาบางคนจัดการเวลาไม่ถูกต้องและจบล่าช้ากว่าที่คาดคิด เพื่อแก้ไข ข้าพเจ้าเสนอว่าเราควรจัดทำปฏิทินหรือไทม์ไลน์ที่ชัดเจนสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยระบุช่วงเวลาที่ต้องดำเนินการแต่ละขั้นตอน (เช่น ส่งโครงร่าง ส่งวิทยานิพนธ์ ฉบับเต็ม สอบป้องกัน และส่งรูปเล่ม) และเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าถึงง่าย เช่น แผ่นพับสรุปข้อมูลหรือหน้าเว็บไซต์ที่อ่านง่าย นอกจากนี้ควรสื่อสารเรื่องเหล่านี้ตั้งแต่ช่วงปฐมนิเทศ และย้ำเตือนผ่านอีเมลหรือประกาศเมื่อใกล้ถึงแต่ละกำหนดเวลา

A05: จากประสบการณ์ของข้าพเจ้า กฎระเบียบเกี่ยวกับการลาพักการศึกษาหรือการขยายเวลาเรียนมักเป็นเรื่องที่นักศึกษาสับสน บางคนเข้าใจผิดว่าเพียงแค่มองทะเบียนเรียนก็เท่ากับหยุดพักการศึกษาได้เองโดยอัตโนมัติ แต่ตามระเบียบแล้วนักศึกษาจำเป็นต้องยื่นคำร้องขอลาพักการศึกษาอย่างเป็นทางการและได้รับอนุมัติเสียก่อน มิฉะนั้นสถานภาพนักศึกษาอาจถูกยกเลิก นักศึกษาบางคนได้รับข้อมูลผิด ๆ จากเพื่อนหรือรุ่นพี่ ทำให้ดำเนินการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน ข้าพเจ้าคิดว่าเราควรชี้แจง

ขั้นตอนเหล่านี้ให้ชัดเจนมากขึ้น เช่น จัดทำคู่มือหรืออินโฟกราฟิกส์ อธิบายวิธีการยื่นคำร้องขอลาพัก การขอขยายเวลาศึกษา และเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ นักเข้าใจขั้นตอนที่ถูกต้องตั้งแต่ต้น

A06: โดยภาพรวมแล้ว ข้าพเจ้าพบว่าปัญหาไม่ได้อยู่ที่ระเบียบใดระเบียบหนึ่งเท่านั้น แต่เป็นวิธีการสื่อสารระเบียบเหล่านั้นที่ยังไม่เป็นมิตรกับผู้ใช้นักศึกษาหลายคนรู้สึกว่าข้อมูลที่มีอยู่เข้าใจยาก ทำให้เกิดความลังเลหรือความเข้าใจผิดในการปฏิบัติตาม ยกตัวอย่างเช่น นักศึกษาบางคนไม่แน่ใจขั้นตอนการถอนวิชาหรือการลงทะเบียนเรียนซ้ำ จึงตีความกฎเกณฑ์เหล่านี้ผิดไปจากที่กำหนด ข้าพเจ้าคิดว่านอกจากการจัดทำสื่อข้อมูลที่อ่านง่ายอย่างอินโฟกราฟิกหรือคู่มือสรุปแล้ว เราควรจัดเวิร์กช็อปหรือช่วงถาม-ตอบเป็นระยะ โดยเฉพาะตอนต้นภาคการศึกษาหรือปีการศึกษาใหม่ เพื่ออธิบายระเบียบสำคัญและเปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถามข้อสงสัย การสื่อสารแบบพบปะพูดคุยนี้จะช่วยให้นักศึกษาเข้าใจระเบียบต่าง ๆ ได้ตรงกันมากขึ้น

A07: ในหลักสูตรนานาชาติ ข้าพเจ้าพบว่านักศึกษาต่างชาติประสบปัญหาในการเข้าใจกฎระเบียบมากเป็นพิเศษ เนื่องจากประกาศส่วนใหญ่เป็นภาษาไทยทั้งหมด นักศึกษาต่างชาติหลายคนจึงอาจไม่ทราบถึงข้อกำหนดบางอย่าง หรือได้รับข้อมูลคลาดเคลื่อนจากการแปลที่ไม่ถูกต้อง ยกตัวอย่างเช่น เคยมีนักศึกษาชาวต่างชาติคนหนึ่งพลาดการปฏิบัติตามเงื่อนไขการสำเร็จการศึกษาบางข้อ เพราะเขาไม่สามารถอ่านประกาศภาษาไทยได้และไม่ได้รับคำอธิบายที่ถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ ข้าพเจ้าเห็นว่ามหาวิทยาลัยควรจัดทำสรุประเบียบสำคัญเป็นภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการ โดยใช้ภาษาที่ไม่ซับซ้อนเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น และอาจใช้สื่อภาพหรือแผนผังช่วยอธิบายควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ควรกำหนดช่องทางติดต่อหรือมีเจ้าหน้าที่ประสานงานสำหรับนักศึกษาต่างชาติโดยเฉพาะ เพื่อให้พวกเขาสามารถสอบถามข้อมูลและขอคำอธิบายเกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ ได้สะดวก

A08: จากมุมมองของเจ้าหน้าที่ ข้าพเจ้าพบว่าบางครั้งแม้แต่บุคลากรเองก็ยังสับสนกับระเบียบที่มีการปรับปรุงหรือออกฉบับใหม่บ่อย ๆ ถ้อยคำในเอกสารมักซับซ้อน และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงก็ไม่ได้สื่อสารให้ทุกฝ่ายทราบอย่างทั่วถึง เมื่อเจ้าหน้าที่เองไม่มั่นใจในการตีความ นักศึกษาก็ยังได้รับข้อมูลไม่ตรงกันและเกิดความเข้าใจผิดมากขึ้น สถานการณ์นี้ชี้ว่าเราจำเป็นต้องสื่อสารการเปลี่ยนแปลงของระเบียบต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและชัดเจนทั้งกับเจ้าหน้าที่และนักศึกษา ข้าพเจ้าเสนอว่าเมื่อมีประกาศหรือระเบียบใหม่ ควรจัดประชุมหรืออบรมสั้น ๆ ให้เจ้าหน้าที่รับทราบสาระสำคัญและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และในส่วนของนักศึกษาก็ควรมีเอกสารสรุปใจความสำคัญเป็นภาษาที่เข้าใจง่ายแจกจ่ายหรือเผยแพร่ควบคู่กันไป นอกจากนี้ การใช้สื่อมัลติมีเดีย เช่น วิดีโอสรุปการเปลี่ยนแปลงหรือสไลด์สรุปประเด็นสำคัญ ก็จะช่วยให้ทุกคนเข้าใจตรงกันได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

A09: ในประสบการณ์ของข้าพเจ้า มีกรณีนักศึกษาคนหนึ่งตีความระเบียบคลาดเคลื่อนจนเกือบทำให้เรียนไม่จบตามกำหนด นักศึกษาคนนี้เข้าใจผิดเรื่องเกณฑ์การตีพิมพ์ผลงานวิจัย โดยคิดว่าจะสำเร็จการศึกษาได้แม้ตนเองเป็นผู้เขียนบทความวิจัยลำดับที่สอง เนื่องจากตีความประกาศไม่ตรงกับที่มหาวิทยาลัยกำหนด ความคลาดเคลื่อนนี้เกิดจากถ้อยคำในประกาศที่ซับซ้อน

และไม่มีตัวอย่างอธิบายให้ชัดเจน ข้าพเจ้าเห็นว่าการสื่อสารระเบียบควรมีการยกตัวอย่างประกอบและใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายมากขึ้น เช่น ในกรณีข้างต้น ควรระบุให้ชัดเจนในเอกสารสรุปว่า “นักศึกษาต้องเป็นผู้เขียนบทความวิจัยลำดับแรกอย่างน้อยหนึ่งบทความ” และอาจมีตัวอย่างสถานการณ์ประกอบเพื่อให้เห็นภาพ นอกจากนี้ควรจัดทำคำอธิบายเป็นภาษาอังกฤษกำกับไว้ด้วย เพื่อให้นักศึกษาทั้งไทยและต่างชาติเข้าใจตรงกัน

A10: อีกประเด็นหนึ่งที่นักศึกษามักเข้าใจผิดคือข้อกำหนดด้านความสามารถทางภาษาอังกฤษก่อนสำเร็จการศึกษา ข้าพเจ้าพบว่านักศึกษาบางคนไม่ทราบว่าตนต้องผ่านเกณฑ์คะแนนภาษาอังกฤษขั้นต่ำ (เช่น TOEIC หรือการทดสอบภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยกำหนด) จึงจะสำเร็จการศึกษาได้ นอกจากนี้ นักศึกษาบางคนเข้าใจผิดคิดว่าเกณฑ์นี้ไม่บังคับใช้กับตนเพราะเรียนหลักสูตรนานาชาติ ทั้งที่ในความเป็นจริงเกณฑ์นี้บังคับใช้กับนักศึกษาทุกคน ความเข้าใจผิดเหล่านี้มักเกิดจากการที่นักศึกษาไม่ได้อ่านรายละเอียดในประกาศ หรือประกาศดังกล่าวไม่มีการเน้นย้ำให้เห็นชัดเจน ข้าพเจ้าเสนอว่าเราควรประชาสัมพันธ์เงื่อนไขการสำเร็จการศึกษาที่สำคัญอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง เช่น จัดทำรายการตรวจสอบสำหรับนักศึกษาปีสุดท้ายว่าแต่ละคนต้องดำเนินการสิ่งใดบ้างก่อนจบ, ซึ่งรวมถึงการผ่านเกณฑ์ภาษาอังกฤษ เราควรย้ำข้อมูลนี้ทั้งในคู่มือนักศึกษาและในช่วงปฐมนิเทศเพื่อให้นักศึกษาทราบตั้งแต่ต้น อีกทั้งควรจัดทำสรุปข้อกำหนดเหล่านี้เป็นภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาต่างชาติด้วย เพื่อให้ทุกคนเข้าใจตรงกัน

A11: จากการพูดคุยกับนักศึกษา ข้าพเจ้าพบว่านักศึกษาหลายคนมักอาศัยข้อมูลบอกต่อจากเพื่อนหรือรุ่นพี่ในการทำความเข้าใจระเบียบต่าง ๆ แต่บางครั้งข้อมูลที่ได้รับก็เป็นข้อมูลเก่าหรือคลาดเคลื่อน ทำให้นักศึกษารุ่นใหม่เข้าใจผิดเกี่ยวกับข้อกำหนดปัจจุบัน ตัวอย่างเช่น มีนักศึกษาปริญญาโทคนหนึ่งได้รับคำบอกเล่าจากรุ่นพี่ว่าในอดีตต้องตีพิมพ์บทความ 2 เรื่องถึงจะจบได้ ทำให้เขาเข้าใจผิดและเตรียมตัวไม่ตรงกับเกณฑ์ปัจจุบันที่กำหนดเพียง 1 เรื่อง ข้าพเจ้ามองว่าการแก้ปัญหานี้คือสำนักบัณฑิตศึกษาควรสื่อสารข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอย่างเชิงรุกมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการส่งอีเมลถึงนักศึกษาทุกคนหรือโพสต์สรุปประกาศบนช่องทางออนไลน์ที่นักศึกษาเข้าถึงง่าย นอกจากนี้อาจเพิ่มหัวข้อ “ความเข้าใจผิดที่พบบ่อย” บนเว็บไซต์ โดยแสดงข้อเท็จจริงที่ถูกต้องควบคู่กับคำอธิบายแก้ไขความเข้าใจผิดเหล่านั้น พร้อมทั้งจัดทำข้อมูลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่อให้นักศึกษาทุกกลุ่มสามารถเข้าใจได้

A12: ข้าพเจ้าสังเกตว่าภาษาที่ใช้ในประกาศและระเบียบต่าง ๆ มักเป็นภาษาเชิงกฎหมายและวิชาการสูงมาก นักศึกษาหลายคนจึงไม่อ่านรายละเอียดทั้งหมด หรืออ่านแล้วยังสับสนในความหมายที่แท้จริงของข้อความ การใช้ภาษาที่เป็นทางการมากและย่อหน้าที่ยาวต่อเนื่องอาจทำให้สาระสำคัญบางจุดถูกมองข้าม ตัวอย่างเช่น ประกาศบางฉบับรวมหลายประเด็นไว้ในย่อหน้าเดียว ทำให้นักศึกษาพลาดรายละเอียดหรือเงื่อนไขปลีกย่อยบางส่วนไป ข้าพเจ้าคิดว่าเราควรปรับปรุงการเขียนและนำเสนอข้อมูลเหล่านี้ให้อ่านง่ายขึ้น โดยอาจใช้ประโยคที่กระชับและภาษาที่ตรงไปตรงมา

แบ่งเนื้อหาออกเป็นหัวข้อย่อยหรือรายการ bullet ที่ชัดเจน นอกจากนี้ การใช้แผนภูมิหรือแผนภาพสรุปข้อมูลก็ช่วยให้นักศึกษาเห็นภาพรวมของข้อกำหนดสำคัญและทำความเข้าใจได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น

A13: ในความคิดเห็นของข้าพเจ้า การสื่อสารระเบียบในบริบทของระบบนานาชาติควรคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและระบบการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติด้วย นักศึกษาชาวต่างชาติบางคนอาจไม่คุ้นเคยกับข้อกำหนดเฉพาะของมหาวิทยาลัยไทย เช่น การต้องตีพิมพ์บทความก่อนจบการศึกษาหรือขั้นตอนการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ซึ่งในประเทศของพวกเขาอาจไม่มีข้อกำหนดเหล่านี้หรือมีกระบวนการที่แตกต่างออกไป หากไม่มีการอธิบายอย่างเป็นระบบและชัดเจน นักศึกษากลุ่มนี้อาจตีความระเบียบเหล่านี้ผิดไป หรือไม่เข้าใจความสำคัญของมันเลย ข้าพเจ้าเสนอว่าเราควรจัดโปรแกรมปฐมนิเทศที่มุ่งเน้นนักศึกษานานาชาติเป็นพิเศษ โดยอธิบายกฎระเบียบและขั้นตอนสำคัญทั้งหมดอย่างเป็นลำดับขั้นตอนและชัดเจน พร้อมยกตัวอย่างประกอบให้เห็นภาพ นอกจากนี้ควรมีคู่มือหรือเอกสารประกอบที่เปรียบเทียบระบบการศึกษาของมหาวิทยาลัยกับระบบที่นักศึกษาต่างชาติคุ้นเคย และมีคำอธิบายศัพท์เทคนิคทางวิชาการต่าง ๆ เป็นภาษาอังกฤษเพื่อช่วยให้พวกเขาเข้าใจบริบทได้ถูกต้องและปฏิบัติตามระเบียบได้ครบถ้วน

A14: จากประสบการณ์ของข้าพเจ้าการปรับวิธีสื่อสารให้เข้าใจง่ายขึ้นส่งผลดีต่อนักศึกษาอย่างมาก ข้าพเจ้าเคยจัดทำแผนผังสรุปขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์ให้กับนักศึกษาที่ปรึกษาของข้าพเจ้าในหลักสูตรหนึ่ง โดยแผนผังนั้นระบุลำดับขั้นตอนและกำหนดเวลาโดยคร่าว ตั้งแต่เริ่มเสนอหัวข้อไปจนถึงส่งเล่มฉบับสมบูรณ์ ผลปรากฏว่านักศึกษาเข้าใจกระบวนการโดยรวมมากขึ้นและมีข้อสงสัยลดลงอย่างเห็นได้ชัด นอกจากนี้ ข้าพเจ้ายังได้จัดทำเอกสารสรุปข้อกำหนดการสำเร็จการศึกษาในรูปแบบตารางเปรียบเทียบ (เช่น จำนวนหน่วยกิตที่ต้องเรียน เกณฑ์การตีพิมพ์บทความ และเกณฑ์ความสามารถทางภาษาอังกฤษ) แจกให้นักศึกษาในที่ปรึกษาของข้าพเจ้า นักศึกษาสะท้อนว่าข้อมูลทั้งหมดดูเป็นระบบระเบียบและง่ายต่อการติดตามมากขึ้น ข้าพเจ้าเชื่อว่าการใช้สื่อที่เป็นภาพช่วยอธิบายและการสรุปข้อมูลให้กระชับเช่นนี้ควรถูกนำมาใช้ในทุกหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา และจัดทำทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่อให้ครอบคลุมนักศึกษาทุกกลุ่ม วิธีการเหล่านี้ไม่เพียงช่วยให้นักศึกษาเข้าใจระเบียบต่าง ๆ ได้ตรงกันเท่านั้น แต่ยังแสดงถึงการให้บริการที่เอาใจใส่และมีคุณภาพของมหาวิทยาลัยอีกด้วย

3 หากมีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ เช่น Q&A หรือ Chatbot คิดว่าจะช่วยสนับสนุนการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด และท่านอยากให้ระบบนั้นมีข้อมูลหรือฟังก์ชันอะไรบ้าง

A01: มองว่าการมีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ เช่น Q&A Chatbot จะช่วยสนับสนุนงานบริการได้อย่างมาก เพราะสามารถให้คำตอบนักศึกษาได้ทันทีตลอดเวลา ลดการรบกวนการติดต่อเจ้าหน้าที่ในเวลาทำการเดิม ปัจจุบันข้อมูลหลายอย่างต้องสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่หรือค้นหาเอง

ซึ่งอาจล่าช้าและไม่ทั่วถึง หากมี Chatbot กลางที่รวบรวมข้อมูลระเบียบการต่าง ๆ เช่น เกณฑ์การตีพิมพ์ผลงานวิชาการ เกณฑ์การยื่นคำร้องขอสอบ คุณสมบัติการลาพักการศึกษา และเงื่อนไขการเทียบโอนหน่วยกิต เป็นต้น ก็จะทำให้นักศึกษาและอาจารย์ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว นอกจากนี้ระบบดังกล่าวควรอัปเดตข้อมูลได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของนโยบาย และอาจเพิ่มฟังก์ชันตรวจสอบสถานะคำร้องหรือการแจ้งเดือนกำหนดการสำคัญ ซึ่งจะยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักบัณฑิตศึกษาโดยรวม

A02: เห็นว่าระบบ Q&A Chatbot จะช่วยแบ่งเบาภาระงานบริการได้มาก เนื่องจากปัจจุบันเจ้าหน้าที่ต้องตอบคำถามซ้ำๆ ให้แก่นักศึกษาหลายคน เช่น เกี่ยวกับ หลักเกณฑ์การตีพิมพ์บทความวิจัยก่อนสำเร็จการศึกษา หรือขั้นตอนการลงทะเบียนเรียน เจ้าหน้าที่บางครั้งไม่สามารถตอบได้ทันทุกคนโดยเฉพาะในช่วงเวลางานเร่งด่วน หากมี Chatbot เข้ามาช่วยตอบคำถามพื้นฐานเหล่านี้ นักศึกษาจะได้รับข้อมูลทันทีและถูกต้อง ลดการโทรสอบถามหรือมาที่สำนักงานด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่เองก็จะมีเวลาไปดูแลงานส่วนอื่นที่ซับซ้อนขึ้น อยากให้ระบบนี้ครอบคลุมข้อมูลสำคัญในการเรียนระดับบัณฑิตศึกษา เช่น ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองต่าง ๆ กำหนดการปฏิทินการศึกษา ตลอดจนวิธีการดำเนินการเรื่อง การตีพิมพ์ผลงานวิชาการที่เป็นข้อกำหนดจบการศึกษา

A03: คิดว่าระบบตอบคำถามอัตโนมัติจะช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปัจจุบันนักศึกษามักโทรหรือส่งอีเมลมาถามเกี่ยวกับ ขั้นตอนการยื่นเรื่องขอสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งมีหลายขั้นตอนและเอกสารที่ต้องจัดเตรียม ถ้ามี Chatbot ที่ให้ข้อมูลวิธีเตรียมเอกสาร การกรอกแบบฟอร์มคำร้องและลำดับการอนุมัติอย่างละเอียด นักศึกษาจะเข้าใจและดำเนินการได้ถูกต้องตั้งแต่แรก ลดความผิดพลาดและการสอบถามซ้ำ เจ้าหน้าที่ที่ลดภาระในการอธิบายเรื่องเดิมบ่อย ๆ จึงสนับสนุนให้มีระบบนี้ และอยากให้มีฟังก์ชันแนะนำทีละขั้น (step-by-step) สำหรับกระบวนการสำคัญ เช่น การยื่นขอสอบหรือการส่งวิทยานิพนธ์ เพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติตามได้ง่ายยิ่งขึ้น

A04: สนับสนุนการใช้ Chatbot เพราะปัจจุบันงานทะเบียนต้องตอบคำถามเกี่ยวกับการลา และการขยายระยะเวลาการศึกษาบ่อยครั้ง นักศึกษาที่ต้องการลาพักการศึกษาหรือยืดเวลาการทำวิทยานิพนธ์มักไม่แน่ใจในระเบียบและขั้นตอน ส่งผลให้บางครั้งทำเรื่องล่าช้าหรือผิดขั้นตอน หากมีระบบตอบคำถามอัตโนมัติที่แจ้งเงื่อนไขการลาพักการศึกษา เช่น จำนวนภาคเรียนสูงสุดที่ลาได้ วิธีการยื่นคำร้องลาพัก และผลกระทบต่อสถานภาพนักศึกษา ฯลฯ ก็จะช่วยให้นักศึกษาวางแผนได้ถูกต้องและรวดเร็วขึ้น Chatbot จะช่วยลดความสับสนและลดภาระเจ้าหน้าที่ในการให้คำปรึกษาซ้ำ ๆ ขณะเดียวกัน นักศึกษาก็ได้รับบริการข้อมูลที่สะดวกและทันต่อความต้องการ

A05: เห็นว่าการมี Chatbot จะเป็นประโยชน์อย่างมาก โดยเฉพาะในการตอบคำถามด้านการเทียบโอนหน่วยกิต ปัจจุบันนักศึกษาที่เคยเรียนจากสถาบันอื่นหรือหลักสูตรอื่นมาก่อน มักสอบถามว่าเกณฑ์การเทียบโอนหน่วยกิตเป็นอย่างไร ต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง ขั้นตอนการยื่นคำร้องต้องทำอย่างไร ซึ่งหากไม่มีข้อมูลออนไลน์ที่ชัดเจน นักศึกษาต้องมาติดต่อเจ้าหน้าที่เอง หากระบบ Q&A

อัตโนมัติให้รายละเอียดเหล่านี้ได้ครบถ้วน เช่น จำนวนหน่วยกิตที่เทียบโอนได้สูงสุดตามระเบียบเอกสารประกอบที่ต้องยื่น และระยะเวลาดำเนินการ ก็จะช่วยให้ผู้เรียนเตรียมตัวได้ล่วงหน้าและลดการมาติดต่อหลายรอบ เจ้าหน้าที่ที่ทำงานได้รวดเร็วขึ้นเพราะได้รับคำร้องที่กรอกมาถูกต้องตามเกณฑ์แต่แรก

A06: มองว่าระบบ Chatbot จะช่วยยกระดับการให้บริการข้อมูลแก่นักศึกษาอย่างชัดเจน ทุกวันนี้ข้อมูลระเบียบการต่าง ๆ ของสำนักบัณฑิตศึกษากระจายอยู่หลายแหล่ง เช่น เว็บไซต์ คู่มือหรือประกาศ ซึ่งนักศึกษาใหม่บางคนหาได้ยากหรือไม่ทราบว่าต้องดูที่ไหน กว่าจะสอบถามมายังเจ้าหน้าที่ก็เสียเวลา หากมี Chatbot กลางที่รวบรวมข้อมูลระเบียบและขั้นตอนทุกด้านไว้ เช่น การลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาค การขอใบรับรองสถานภาพนักศึกษา ไปจนถึงเงื่อนไขการสำเร็จการศึกษา นักศึกษาจะเข้าถึงข้อมูลที่เป็นปัจจุบันได้ง่ายในทีเดียว เจ้าหน้าที่เองก็ลดภาระในการต้องคอยชี้แหล่งข้อมูลหรือแก้ไขความเข้าใจผิดของนักศึกษา อยากให้ระบบนี้มีการจัดหมวดหมู่คำถามที่ชัดเจน และมีการค้นหาตามคำสำคัญเพื่อให้นักศึกษาหาข้อมูลได้สะดวก

A07: คิดว่าระบบตอบคำถามอัตโนมัติจะสนับสนุนงานบริการได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะเรื่องความรวดเร็วและความต่อเนื่องในการให้ข้อมูล ทุกวันนี้หากนักศึกษาสงสัยหลังเวลาทำการก็ต้องรอวันถัดไปหรือค้นหาข้อมูลเองซึ่งอาจไม่ถูกต้อง การมี Chatbot ที่ให้บริการ ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน จะช่วยให้นักศึกษาได้รับคำตอบทันทีที่ต้องการ และรองรับการสอบถามพร้อมกันหลายคนโดยไม่ต้องรอคิว นอกจากนี้ หากสามารถพัฒนาให้ Chatbot เชื่อมกับฐานข้อมูลนักศึกษาในอนาคตก็อาจตอบคำถามเฉพาะบุคคลได้ (เช่น ตรวจสอบสถานะการลงทะเบียนของตนเอง) แม้ว่าขั้นต้นเพียงตอบคำถามทั่วไปได้ถูกต้องครบถ้วนก็ถือว่าช่วยงานไปมากแล้ว สิ่งสำคัญคือระบบต้องใช้งานง่าย แม้แต่นักศึกษาที่ไม่ชำนาญเทคโนโลยีก็ควรใช้งานได้สบาย

A08: สนับสนุนให้มีระบบ Q&A Chatbot เพราะจะช่วยสร้างความถูกต้องสม่ำเสมอในการให้ข้อมูล ปัจจุบันบางครั้งนักศึกษาได้รับข้อมูลไม่ตรงกันจากแหล่งต่าง ๆ หรือตีความระเบียบผิดเนื่องจากความเข้าใจคลาดเคลื่อนของแต่ละคน หากมีระบบอัตโนมัติที่อ้างอิงข้อมูลจากระเบียบทางการของสำนักบัณฑิตศึกษาและถูกปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันเสมอ นักศึกษาทุกคนจะได้รับคำแนะนำเดียวกัน ลดความสับสนและความไม่เป็นธรรมในการรับบริการ อยากให้ระบบครอบคลุมทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องงานทะเบียนบัณฑิต ตั้งแต่การรับเข้าศึกษา การลงทะเบียน รายวิชาบังคับ ไปจนถึงขั้นตอนก่อนสำเร็จการศึกษา เช่น การส่งวิทยานิพนธ์หรือผลงานตีพิมพ์ ยิ่งไปกว่านั้น ควรมีช่องทางให้ผู้ใช้เสนอแนะหรือตั้งคำถามใหม่กรณีที่ระบบยังไม่มีข้อมูล เพื่อที่ทีมงานจะได้เพิ่มข้อมูลนั้นและทำให้ระบบสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

A09: เห็นว่าระบบตอบคำถามอัตโนมัติจะช่วยลดปริมาณงานและแก้ปัญหาความล่าช้าในการให้ข้อมูล ปัจจุบันจำนวนนักศึกษابัณฑิตศึกษาค่อนข้างมาก เจ้าหน้าที่ต้องรับโทรศัพท์และตอบอีเมลจำนวนมากในแต่ละวัน ทำให้บางครั้งตอบสนองได้ไม่ทันใจนักศึกษา การนำ Chatbot

มาใช้จะช่วยตอบคำถามพื้นฐานจำนวนมากในเวลาเดียวกัน นักศึกษาไม่ต้องรอนานและได้ข้อมูลทันที ส่งผลให้ความพึงพอใจในการบริการเพิ่มขึ้น ส่วนเจ้าหน้าที่ก็สามารถจัดสรรเวลาไปทำงานในส่วนที่ต้องใช้การพิจารณาหรือทำงานเชิงรุกอื่น ๆ แทน สำหรับข้อมูลที่ยากให้มีในระบบนั้น ควรรวบรวมทุกคำถามที่ถามบ่อยเกี่ยวกับงานทะเบียน เช่น วิธี ขอใบรับรองผลการเรียน วิธีแจ้งจบการศึกษา ตลอดจนคำอธิบายข้อบังคับหรือประกาศที่นักศึกษามักไม่เข้าใจ เพื่อให้ระบบนี้เป็นตัวช่วยเบื้องต้นที่ตอบโจทย์ครบถ้วน

A10: จากมุมมองของเจ้าหน้าที่ที่ต้องประสานงานกับสำนักบัณฑิตศึกษา คิดว่าระบบ Chatbot จะเป็นแหล่งข้อมูลกลางที่เชื่อถือได้สำหรับทั้งนักศึกษาและเจ้าหน้าที่คณะ ปัจจุบันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบหรือประกาศใหม่ ๆ เราในฐานะเจ้าหน้าที่คณะยังต้องคอยติดตามจากหนังสือเวียนหรือการประชุม ซึ่งกว่าจะสื่อสารไปยังนักศึกษาทุกคนก็ล่าช้า หากมีระบบตอบคำถามที่อัปเดตข้อมูลเหล่านี้ทันทีเมื่อมีการแก้ไขนโยบาย แล้วเผยแพร่ผ่าน Chatbot นักศึกษาก็จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องล่าสุดอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่คณะเองก็สามารถใช้ Chatbot นี้ในการตรวจสอบระเบียบก่อนให้คำแนะนำแก่นักศึกษาได้อีกทาง อยากให้ระบบมีฟังก์ชันแจ้งข่าวสารหรือการเปลี่ยนแปลงระเบียบที่สำคัญควบคู่ไปด้วย เช่น เมื่อมีการปรับเกณฑ์มาตรฐานการตีพิมพ์หรือเปลี่ยนกำหนดการต่าง ๆ ระบบก็ควรแจ้งให้ผู้รู้ทราบผ่านการสนทนา

A11: เห็นว่าการนำ Chatbot มาใช้จะช่วยให้บริการมีความทั่วถึงและเป็นมิตรกับผู้ใช่มากขึ้น ทุกวันนี้ นักศึกษาที่อยู่ไกลหรือไม่สะดวกมาติดต่อในเวลาราชการ รวมถึงนักศึกษาต่างชาติที่อาจมีอุปสรรคด้านภาษา ประสบปัญหาในการเข้าถึงข้อมูล งานทะเบียน หากระบบ Chatbot รองรับสองภาษา (ไทย/อังกฤษ) และเปิดใช้ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์สำนักบัณฑิตศึกษา หรือแอปพลิเคชัน LINE นักศึกษาทุกกลุ่มก็จะสามารถค้นหาคำตอบได้สะดวกยิ่งขึ้น ลดความกังวลเรื่องภาษาหรือระยะทาง ระบบควรออกแบบให้ใช้งานง่าย มีเมนูคำถามที่พบบ่อยและปุ่มสำหรับติดต่อเจ้าหน้าที่กรณีถามคำถามเฉพาะที่ระบบตอบไม่ได้ เพื่อให้ผู้ใช้รู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับความช่วยเหลืออย่างครบถ้วน

A12: ในฐานะผู้กำกับดูแลหลักสูตร มองว่าระบบ Q&A Chatbot จะช่วยสนับสนุนนักศึกษาของหลักสูตรให้รับทราบข้อมูลระเบียบการศึกษาชั้นสูงได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น นักศึกษาปริญญาโท MBA มักสอบถามเรื่อง เกณฑ์การตีพิมพ์ผลงานวิชาการก่อนจบ และกำหนดการส่งวิทยานิพนธ์ หากมี Chatbot ให้ข้อมูลเหล่านี้ตลอดจนขั้นตอนการขอสอบและการเตรียมเอกสารต่าง ๆ นักศึกษาจะวางแผนการเรียนและการทำวิจัยได้ดีขึ้น โดยไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอนการประสานงาน ขณะเดียวกันอาจารย์ที่ปรึกษาหรือประธานหลักสูตรเองก็สามารถใช้ระบบนี้เป็นเครื่องมือช่วยตอบข้อสงสัยพื้นฐานแทนที่จะต้องติดต่อสำนักบัณฑิตศึกษาบ่อย ๆ สิ่งที่ยากให้มีคือข้อมูลที่อาจแตกต่างกันเฉพาะบางหลักสูตรด้วย เนื่องจากบางหลักสูตรอาจมีข้อกำหนดเพิ่มเติม อาจมีคู่มือการทำวิทยานิพนธ์เฉพาะ ดังนั้นหากระบบรองรับการให้ข้อมูลเฉพาะตามหลักสูตรได้ด้วยก็จะเป็นประโยชน์มาก

A13: เห็นว่าระบบตอบคำถามอัตโนมัติจะเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างนักศึกษา กับฝ่ายทะเบียนอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในสาขาวิศวกรรมศาสตร์ที่มีนักศึกษาจำนวนมากและมีขั้นตอน การดำเนินการบางอย่างที่ซับซ้อน การที่นักศึกษาสามารถถาม Chatbot เรื่องกระบวนการต่าง ๆ เช่น วิธีการขอสอบเค้าโครงหรือสอบวิทยานิพนธ์ การจัดรูปแบบเล่มวิทยานิพนธ์ตามคู่มือมหาวิทยาลัย หรือเงื่อนไขการเทียบโอนหน่วยกิตสำหรับผู้ที่ยังมีปัญหาจากที่อื่น ระบบจะตอบได้ทันทีตามระเบียบ ที่ถูกต้อง ซึ่งช่วยลดภาระอาจารย์ในการตอบคำถามซ้ำ ๆ และลดความผิดพลาดจากการสื่อสาร แบบปากต่อปาก อยากให้ Chatbot นี้เชื่อมโยงกับแบบฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ด้วย เช่น ถ้านักศึกษา ถามถึงการขอสอบวิทยานิพนธ์ ก็ให้ลิงก์ไปยังฟอร์มคำร้องหรือคู่มือที่เกี่ยวข้องได้เลย จะได้อำนวยความสะดวกครบวงจร

A14: คิดว่าการนำระบบ Chatbot มาใช้สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนางานบริการ ให้ทันสมัยและรวดเร็ว ภาพรวมการให้บริการของสำนักบัณฑิตศึกษาจะดีขึ้นเพราะข้อมูลต่าง ๆ เข้าถึงง่ายและลดข้อผิดพลาด ปัจจุบันหากนักศึกษาหรืออาจารย์มีข้อสงสัย เช่น ขั้นตอนการลาพัก การศึกษา หรือวิธีการยื่นขอขยายเวลาทำวิทยานิพนธ์ มักต้องค้นหาในเอกสารหรือสอบถามหลายฝ่าย ซึ่งเสียเวลา การที่ Chatbot ให้คำตอบได้ทันทีโดยอิงข้อมูลจากระบบราชการ จะช่วยลดขั้นตอน เหล่านี้และเพิ่มความชัดเจนในการดำเนินการ อยากเห็นระบบที่นอกจากตอบคำถามได้ แล้วยังมีการแนะนำเชิงรุก เช่น แจ้งเตือนนักศึกษาที่เข้าใช้งานเกี่ยวกับกำหนดการสำคัญ (วันหมดเขต ยื่นวิทยานิพนธ์ วันขึ้นทะเบียนบัณฑิต เป็นต้น) ผ่านช่องทางสนทนา ระบบดังกล่าวจะกลายเป็น ผู้ช่วยอัจฉริยะที่ทั้งนักศึกษาและคณาจารย์ไว้วางใจในการค้นหาข้อมูลด้านทะเบียนบัณฑิตศึกษา

4 ในมุมมองของท่าน เคยพบหรือมีข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศผ่าน มือถือหรือแท็บเล็ตบ้างหรือไม่? ท่านคิดว่าควรพัฒนาในส่วนใดเพื่อให้ระบบรองรับทุกอุปกรณ์ได้ดี ยิ่งขึ้น

A01: ข้าพเจ้าในฐานะผู้อำนวยการสำนักฯ ยังไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรงเกี่ยวกับการใช้ งานระบบบนมือถือมากนัก เนื่องจากถ้านักศึกษาต้องการใช้งานระบบมักจะใช้คอมพิวเตอร์ แต่ได้รับ ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ว่าหน้าเว็บหลายส่วนยังไม่ได้ออกแบบมารองรับหน้าจอขนาดเล็กดีนัก เมื่อเปิดใช้ งานจากมือถือหรือแท็บเล็ต องค์ประกอบบางส่วนจึงอาจจัดวางผิดเพี้ยน หรือปุ่มกดไม่แสดงครบถ้วน ในบางกรณี ขณะเดียวกัน ปัญหาบางอย่างอาจเกิดจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้หรือรุ่นโทรศัพท์ ที่เก่าเกินไป จึงทำให้การใช้งานไม่สะดวก ในมุมมองข้าพเจ้าควรปรับปรุงระบบให้มีการออกแบบแบบ Responsive รองรับหน้าจอทุกขนาด เพื่อให้รองรับกับการใช้งานผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต รวมถึงพัฒนาแอปพลิเคชันมือถือเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าใช้ระบบด้วย

A02: ข้าพเจ้ายังไม่เคยได้ยินข้อร้องเรียนในเชิงร้ายแรงจากผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการเข้าใช้ระบบผ่านมือถือหรือแท็บเล็ตโดยตรง ส่วนใหญ่ที่เคยพบมักเป็นปัญหาขนาดเล็ก เช่น ตัวหนังสือหรือแบบฟอร์มบนหน้าเว็บค่อนข้างเล็ก เวล่านักศึกษาเปิดดูในโทรศัพท์ต้องขยายหน้าจอ เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ส่วนใหญ่เกิดจากระบบที่ออกแบบมาโดยเน้นใช้งานบนคอมพิวเตอร์เป็นหลัก มากกว่าปัญหาของอุปกรณ์หรืออินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ ถึงอย่างนั้นข้าพเจ้าเห็นว่าควรให้ฝ่ายเทคนิคทบทวนการทำงานในหน้าจอขนาดต่างๆ โดยเฉพาะบนมือถือ เพื่อปรับโค้ดให้รองรับได้ดีขึ้น รวมทั้งจัดลำดับภาพและเนื้อหาให้ไหลลื่นได้เร็วขึ้นสำหรับเครือข่ายมือถือ ซึ่งจะช่วยลดอุปสรรคในกรณีอินเทอร์เน็ตช้าได้

A03: ข้าพเจ้าในฐานะเจ้าหน้าที่ทะเบียนเคยได้รับคำร้องเรียนจากนักศึกษาหลายคนว่าเมื่อใช้มือถือเข้าเว็บไซต์ของระบบบางครั้งการแสดงผลผิดเพี้ยนไปจากเดิม เช่น ในระบบลงทะเบียนเรียน ปุ่มกดสำคัญอาจติดออกนอกจอทำให้กดไม่ได้ หรือแบบฟอร์มกรอกข้อมูลบางส่วนไม่พอดีกับหน้าจอ จนต้องคอยๆ ย่อขยายหน้าจอเพื่อกดใช้งาน นอกจากนี้ นักศึกษาบางคนร้องเรียนว่าการอัปโหลดไฟล์ผ่าน iPhone ทำได้ยาก เพราะระบบไม่รองรับไฟล์บางประเภทที่ iPhone บันทึก เช่นรูปภาพไฟล์ HEIC จึงต้องแปลงไฟล์เป็น JPG ก่อนส่ง สิ่งเหล่านี้มักเกิดจากระบบที่ยังไม่รองรับการใช้งานผ่านสมาร์ตโฟนอย่างเต็มที่ แต่บางส่วนก็มาจากอินเทอร์เน็ตหรือรุ่นของมือถือผู้ใช้อย่างเดียว ข้าพเจ้าเห็นว่าควรปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ให้ใช้เทคโนโลยี Responsive ปรับขนาดอัตโนมัติ รวมถึงพัฒนาอินเทอร์เน็ตเพิมือถือโดยเฉพาะเพื่อให้งานเหล่านี้ใช้งานได้สะดวกขึ้น

A04: ข้าพเจ้าเคยได้รับข้อร้องเรียนจากนักศึกษาว่าเวลามีประกาศจากระบบหรือข้อมูลรายวิชาในระบบผ่านมือถือ บ่อยครั้งจะมีปัญหา เช่น ภาพประกอบหรือฟอร์มในหน้าต่างนั้นแสดงผลผิดเพี้ยนไป หรือที่ชัดเจนคือตอนนักศึกษาต้องส่งเอกสารผ่านระบบ พบว่า iPhone เปิดหน้าเว็บแล้วกดปุ่มอัปโหลดไม่ได้ บางครั้งติดปัญหาเรื่องไฟล์ประเภทเฉพาะ (เช่น PDF หรือรูปถ่าย) ขณะที่บน Android กลับไม่พบปัญหานี้เลย เรื่องนี้มีสาเหตุทั้งจากระบบที่ยังออกแบบมาสำหรับคอมพิวเตอร์เป็นหลัก และอาจเป็นเพราะระบบปฏิบัติการหรือเครือข่ายของโทรศัพท์ด้วย ในการพัฒนานาคต ข้าพเจ้าคิดว่าควรให้ฝ่ายไอทีทำให้หน้าเว็บสามารถปรับเปลี่ยนตามอุปกรณ์ได้ (Responsive) รวมทั้งทดสอบระบบในเบราว์เซอร์มือถือของ iOS และ Android ให้ครอบคลุมขึ้น เพื่อไม่ให้ปัญหาเหล่านี้เกิดซ้ำ

A05: ข้าพเจ้าพบว่าทางสำนักบัณฑิตศึกษามีการจัดทำแอปพลิเคชัน RMUTT Student Smart Service สำหรับการลงทะเบียนและบริการอื่น ๆ บนมือถือ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ทั้ง Google Play และ App Store เช่นเดียวกับระดับปริญญาตรี (ผู้รับผิดชอบ - สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน) ส่งผลให้ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้มือถือเข้าระบบลดน้อยลงไปบ้าง ในทางกลับกัน เว็บไซต์หลักก็ยังคงต้องปรับปรุงในส่วนของการใช้งานผ่านมือถือ เช่น การจัดวางแบบฟอร์มและปุ่มกด ให้สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องซูมหน้าจอ ข้าพเจ้าคิดว่าควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าทุกฟังก์ชันบนเว็บไซต์จะแสดงผลได้ครบถ้วนในอุปกรณ์ทุกขนาด (น่าจะเป็นการพัฒนาจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบหลัก)

A06: ข้าพเจ้าเป็นหัวหน้าหลักสูตรหนึ่ง มีนักศึกษามายกข้อสงสัยว่าเมื่อใช้มือถือเข้าใช้งานระบบบางหน้าแสดงผลผิดตำแหน่ง เช่น ตารางข้อมูลยาวเกินขอบหน้าจอหรือเมนูหลักเข้าไม่ถึง ปัญหาเหล่านี้จะเกิดจากระบบที่ออกแบบมาเพื่อคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะ ทำให้ยังไม่มีมีการปรับรูปแบบหน้าจออัตโนมัติที่ดีพอ อีกส่วนหนึ่งอาจเป็นที่การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของนักศึกษาที่บางครั้งช้าหรือขาดช่วง วิธีแก้ไขคือควรพัฒนาเว็บไซต์ให้รองรับทุกขนาดหน้าจอ (responsive) โดยปรับส่วนตารางและปุ่มให้แสดงผลเหมาะสมในมือถือ รวมทั้งลดขนาดไฟล์รูปภาพเพื่อให้โหลดได้รวดเร็วขึ้น

A07: ข้าพเจ้าในฐานะหัวหน้าหลักสูตรพบว่าผู้ใช้บริการบางคนโดยเฉพาะนักศึกษาเก่าร้องเรียนบ้างว่าเว็บไซต์ระบบแสดงผลไม่ปกติบนมือถือ เช่น หากใช้ iPad หรือมือถือรุ่นเล็ก หน้าต่างบางส่วนจะถูกบีบหรือย่ออัตโนมัติ ทำให้กดปุ่มได้ยาก บางครั้งปุ่มยืนยันก็หายไปเลย ซึ่งทำให้นักศึกษาต้องไปใช้คอมพิวเตอร์ทำขั้นตอนนั้นแทน ข้าพเจ้าคิดว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการที่หน้าเว็บยังไม่รองรับการแสดงผลบนอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างสมบูรณ์ และอาจเป็นเพราะซอฟต์แวร์ในมือถือไม่รองรับองค์ประกอบบางตัวของเว็บไซต์ แก้ไขได้โดยปรับปรุงหน้าเว็บเหล่านั้นให้เป็น Responsive มากขึ้น และตรวจสอบว่าองค์ประกอบทั้งหมดจะทำงานได้ดีทั้งบน iOS และ Android หากเป็นไปได้ อาจออกแบบ UI ใหม่ให้ใช้งานบนจอสัมผัสได้ง่ายขึ้น

A08: ข้าพเจ้าเคยสอบถามนักศึกษาถึงการใช้ระบบ พบว่ามีบางคนประสบปัญหาในขั้นตอนอัปโหลดเอกสาร เช่น บน Android อาจเลือกไฟล์และอัปโหลดได้ไม่มีปัญหา แต่บน iPhone หลายคนบอกว่ากดแล้วไม่ขึ้นให้เลือกไฟล์ ปัญหานี้ น่าจะเป็นเพราะโค้ดของระบบไม่ได้รองรับไฟล์หรืออินพุตบางอย่างบน iOS โดยเฉพาะ ทั้งที่ควรอนุญาตให้เลือกไฟล์จาก iCloud หรือแกลเลอรีได้สะดวก ฉะนั้นควรให้ทีมพัฒนาตรวจสอบและแก้ไขข้อจำกัดตรงนี้ อย่างไรก็ตาม หากอินเทอร์เน็ตในมือถือของผู้ใช้ไม่เสถียรก็อาจเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ระบบประมวลผลไม่สำเร็จได้

A09: ข้าพเจ้าเป็นหัวหน้าหลักสูตรด้านหนึ่ง นักศึกษาเคยแจ้งมาว่าเวลาเข้าระบบจากแท็บเล็ตในหอสมุดหรือโรงอาหาร พบว่าหน้าเว็บโหลดช้ามาก เพราะมีข้อมูลรูปภาพและเนื้อหาจำนวนมาก ทำให้บางครั้งระบบช้า บ่นว่าเหมือนเตาคลาน เสียงบ่นส่วนหนึ่งเกิดจากอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาที่ยังไม่แรงพอ อีกส่วนคือระบบยังไม่มีมีการปรับรูปภาพให้เหมาะกับเน็ตมือถือมากนัก ฉะนั้น นอกจากจะพัฒนาเว็บไซต์ให้รองรับมือถือแล้ว ควรเพิ่มระบบให้เลือกดาวน์โหลดไฟล์หรือภาพคุณภาพต่ำสำหรับมือถือ เพื่อลดปริมาณข้อมูลที่ต้องโหลดลง น่าจะช่วยให้การเข้าระบบจากมือถือไหลลื่นขึ้น

A10: ข้าพเจ้าพบว่าเมื่อผู้ใช้เข้าระบบผ่านแท็บเล็ตบางรุ่น หน้าจอจะแสดงผลแตกต่างจากคอมฯ อย่างเห็นได้ชัด เช่น มีปัญหาเรื่องการเลื่อนหน้าเนื่องจากบางหน้าต้องเลื่อนแนวขวางเพิ่มเติมกว่าจะเห็นเนื้อหาทั้งหมด เรื่องนี้น่าจะมาจากการที่หน้าเว็บถูกกำหนดขนาดตายตัวหรือไม่รองรับแนววนอนดีพอ สำหรับการปรับปรุง ข้าพเจ้าเห็นว่าควรทำให้หน้าเว็บเลย์เอาต์รองรับทั้งแนวตั้ง

และแนวนอน (responsive) และสามารถเลื่อนดูข้อมูลได้สะดวกบนหน้าจอแท็บเล็ต รวมถึงทดสอบการใช้งานบนอุปกรณ์หลายรุ่นก่อนปล่อยใช้งานจริง

A11: ข้าพเจ้าเคยได้ยินจากนักศึกษาผู้สูงอายุบ้างว่า บางครั้งระบบรายการเรียนหรือสถานะการลงทะเบียนของสำนักฯ จะแสดงได้ไม่สมบูรณ์บนโทรศัพท์มือถือของพวกเขา โดยเฉพาะรุ่นมือถือเก่าที่ใช้เบราว์เซอร์รุ่นเก่า ทำให้บางหน้าโหลดแล้วค้างหรือนิ่งไปเฉยๆ เรื่องนี้สามารถเกิดได้จากหลายปัจจัย เช่น บางฟังก์ชันของเว็บไซต์อาจไม่รองรับเบราว์เซอร์เก่าหรือระบบเก่าของมือถือ ทำให้เรียกดูข้อมูลไม่ได้ ในการแก้ไขปัญหา ข้าพเจ้าคิดว่าควรตรวจสอบว่าส่วนติดต่อผู้ใช้ (UI) ใช้มาตรฐานใหม่ ๆ ทั้งหมด เช่น ใช้ HTML5 แทนโค้ดเก่า และควรทำ fallback สำหรับมือถือรุ่นเก่าเพื่อให้ทำงานได้ แม้จะไม่สวยเท่าแต่ยังใช้งานได้

A12: ข้าพเจ้าได้ยินนักศึกษาจากคณะหนึ่งเล่าว่า ระบบบางอย่างในเว็บไซต์ (เช่น การตรวจสอบสถานะ) ทำงานได้ดีกับมือถือ Android แต่พอนำไปเปิดใน Safari บน iPhone แล้วฟีเจอร์บางอย่างก็ไม่ทำงาน เช่น ปุ่มเลือกวันที่ในปฏิทินหรือช่องกรอกวันที่ทำงานผิดพลาด ข้าพเจ้าคิดว่าปัญหานี้อาจเกิดจากการทดสอบระบบที่ไม่ได้ครอบคลุมแพลตฟอร์มทั้งหมด อาจยังไม่ได้ปรับโค้ดให้รองรับเบราว์เซอร์ของ iOS บางตัว ในแง่การแก้ไข ควรให้ทีมพัฒนาเช็คความเข้ากันได้กับ iPhone ให้ดี โดยเฉพาะฟีเจอร์ที่ใช้ HTML5 และทำงานร่วมกับจาวาสคริปต์บนมือถือ

A13: ข้าพเจ้าคิดว่าภาพรวมปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักฯ ผ่านมือถือยังไม่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้ร้องเรียนมากนัก เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่ทราบว่าระบบมีจุดอ่อนในบางส่วนและมักเลือกใช้คอมพิวเตอร์ซึ่งสะดวกกว่า อย่างไรก็ตาม ถ้านักศึกษาใหม่เข้าใช้งานแล้วเจอหน้าเว็บที่เลย์เอาต์เพี้ยนหรือโหลดข้อมูลไม่ครบก็อาจทำให้เกิดความสงสัยได้ ช่วงที่ผ่านมาได้มีการปรับปรุงระบบบ้างแล้ว แต่ยังมีจุดที่ควรดูแลเพิ่มเติม เช่น ปรับการแสดงผลและตารางผลลัพธ์ให้เลื่อนดูได้ต่อเนื่องโดยไม่ตัดข้อมูล ข้าพเจ้าเห็นว่าควรให้ฝ่ายไอทีตรวจสอบความเข้ากันได้ของทุกองค์ประกอบกับเบราว์เซอร์และระบบปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อความน่าเชื่อถือและรองรับผู้ใช้ทุกกลุ่มมากขึ้น

A14: ในฐานะหัวหน้าหลักสูตร ข้าพเจ้าเห็นว่าปัญหาหลักที่พบมาจากระบบไม่รองรับหน้าเว็บบนมือถืออย่างเต็มที่ ทำให้บางฟังก์ชัน เช่น การดาวน์โหลดหนังสือรับรองหรือส่งเอกสารเพิ่มเติม บนหน้าจอมือถืออาจใช้งานยากหรือไม่แสดงถูกต้อง บางครั้งปัญหาต้นทางอาจเป็นจากโทรศัพท์ของนักศึกษาที่ใช้เบราว์เซอร์เก่าหรือเน็ตช้า แต่สิ่งที่ควรเร่งปรับปรุงคือการออกแบบหน้าเว็บให้รองรับการสัมผัสบนมือถือได้ดี (Responsive Design) เพื่อลดข้อจำกัดดังกล่าว รวมถึงอาจพิจารณาพัฒนาระบบเวอร์ชันมือถือโดยเฉพาะ เพื่อให้แน่ใจว่าเมื่อนักศึกษาเข้าจากอุปกรณ์ใดก็สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ

5 ด้านสถานที่ให้บริการของสำนักบัณฑิตศึกษา ท่านเห็นว่ามีข้อจำกัดหรือปัญหาใดที่อาจส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของผู้ใช้บริการหรือไม่ และท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

A01: ในฐานะผู้ดูแลสำนักฯ ข้าพเจ้าเห็นว่าสถานที่ที่ตั้งของสำนักงานเรามีข้อได้เปรียบด้านความสงบและภาพลักษณ์นานาชาติ แต่ในขณะเดียวกันก็มีข้อจำกัดหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อความสะดวกของผู้รับบริการ เช่น บริเวณที่จอดรถยังไม่สามารถรองรับนักศึกษาหรือผู้มาติดต่อได้อย่างเพียงพอ โดยเฉพาะช่วงเปิดภาคเรียน นอกจากนี้ การไม่มีป้ายชื่ออาคารหรือป้ายแสดงแผนผังภายในอาคารอย่างชัดเจน เป็นอีกหนึ่งอุปสรรคที่ทำให้ผู้มาติดต่อครั้งแรกรู้สึกสับสน ข้าพเจ้าเสนอว่าเราควรจัดทำป้าย bilingual ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ พร้อมแผนผังอาคาร และควรจัดให้มี ‘มุมบริการนักศึกษา’ ที่ชัดเจน เช่น มุมรอพบเจ้าหน้าที่ มุมปรึกษาเอกสาร เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นมิตรและมีอาชีพมากขึ้น

A02: ข้าพเจ้าเคยพานักศึกษามาติดต่อที่สำนักฯ และพบว่ามีความลำบากพอสมควร เช่น ไม่มีป้ายระบุว่าห้องไหนคือฝ่ายทะเบียนบัณฑิตศึกษา ต้องเดินสอบถามกันไปมา หากเป็นนักศึกษาต่างชาติอาจลำบากยิ่งกว่า จึงเห็นว่าควรติดตั้งป้ายภาษาไทย - อังกฤษ พร้อมลูกศรนำทาง และควรมีภาพถ่ายบุคลากรที่รับผิดชอบแต่ละฝ่ายติดที่หน้าห้อง เพื่อให้นักศึกษาจดจำและเข้าถึงบุคลากรได้ง่ายขึ้น

A03: บรรยากาศโดยรวมของอาคารดูเป็นสากลดีครับ แต่ขาดความชัดเจนในรายละเอียด เช่น ไม่มีป้ายแสดงตำแหน่งของสำนักบัณฑิตศึกษาอย่างเด่นชัด ทำให้นักศึกษาหลงทางอยู่บ่อยครั้ง ข้าพเจ้าเสนอว่า ควรมีการทำป้ายสื่อสารแบบ visual guide พร้อมลูกศรแบบถาวรในแต่ละชั้นของอาคาร และหากจัดมุมต้อนรับเล็ก ๆ พร้อมโบรชัวร์ข้อมูลบริการไว้ตรงชั้น 1 จะช่วยให้ดูเป็นระบบมากขึ้น

A04: มีหลายครั้งที่ข้าพเจ้าต้องโทรศัพท์อธิบายเส้นทางให้ผู้มาติดต่อ เพราะไม่มีป้ายบอกชัดเจนว่าฝ่ายทะเบียนอยู่ตรงไหน อีกทั้งพื้นที่จอดรถก็หายากในช่วงเช้า หากอาคารมีการแบ่งป้ายหน่วยงานย่อยอย่างชัดเจน และทำสัญลักษณ์ชั้นและห้องให้ตรงตามแผนผัง จะช่วยลดความสับสนได้มาก

A05: เมื่อมาใช้งานอาคารในฐานะผู้ติดต่อ มักพบว่าต้องเดินวนหาจุดบริการ ไม่มีจุดพักหรือมุนั่งรอที่เหมาะสม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาควรมีพื้นที่นั่งเตรียมเอกสาร หรือนั่งรอเพื่อนนัดหมายแบบส่วนตัว ข้าพเจ้าเสนอว่าควรจัดโต๊ะบริการนักศึกษาพร้อมปลั๊กไฟ หรือโซฟาเล็ก ๆ สักมุม เพื่อให้ประสบการณ์โดยรวมดีขึ้น

A06: ข้าพเจ้าเคยรับนักศึกษาต่างชาติที่สับสนว่าอาคารนี้เกี่ยวข้องกับบัณฑิตศึกษาหรือไม่ เพราะไม่มีป้ายภาษาอังกฤษเลย การที่อาคารมีชื่อเป็นสากลแต่ไม่มี Bilingual Signage นั้นดูไม่สอดคล้องกัน จึงขอเสนอว่าควรทำ Bilingual Signs ทุกจุดหลัก พร้อม QR Code แผนผังดิจิทัลด้วย”

A07: หากมองในเชิงภาพลักษณ์ อาคารนี้ควรสะท้อนความเป็นศูนย์กลางของบัณฑิตศึกษา และนานาชาติ แต่เมื่อเข้าไป กลับไม่มีบรรยากาศที่แสดงถึงจุดยืนนี้ เช่น ไม่มีแผ่นพับบริการ ไม่มีจุดต้อนรับ ไม่มีนิทรรศการกิจกรรมระดับบัณฑิตเลย ข้าพเจ้าเสนอว่าควรมี Exhibition Board หรือ ‘มุมข้อมูลบัณฑิตศึกษา’ ที่ชั้น 1 เพื่อสร้างการรับรู้ที่ชัดเจน

A08: ปัญหาที่เห็นบ่อยคือลานจอดรถที่อยู่ติดตึก รป13 มักเต็มทุกวัน และนักศึกษาบางคน ต้องเดินมาจากตึกอื่นโดยไม่รู้ทางเข้าคือจุดใด การจัดทำป้ายทางเข้าอาคาร และชื่ออาคารอย่างเด่นชัดด้านหน้า จะช่วยให้อาคารดู ‘ต้อนรับ’ มากยิ่งขึ้น

A09: ข้าพเจ้าคิดว่าพื้นที่อาคารยังขาดความรู้สึกเป็น ‘ศูนย์กลางบริการ’ ของบัณฑิตศึกษา เช่น ไม่มีป้ายบอกเวลาทำการ ไม่มีบอร์ดแจ้งข่าวสาร หรือช่องทางติดต่อหน่วยงาน จึงขอเสนอให้ติดตั้งจอประชาสัมพันธ์ หรืออย่างน้อยก็บอร์ดข้อมูลอัปเดตบริเวณชั้นล่างหน้าห้องทะเบียน

A10: ในมุมมองของข้าพเจ้าการไม่มีรูปถ่ายเจ้าหน้าที่หน้าห้องทำให้ผู้ใช้บริการไม่กล้าเปิดประตูเข้าไปถาม ข้าพเจ้าคิดว่าแค่แผ่นป้ายเล็ก ๆ ที่มีรูปและชื่อ พร้อม QR code สำหรับนัดหมายหรือดูรายละเอียดบริการ ก็ช่วยลดความประหม่าได้มาก

A11: “ห้องของสำนักฯ ไม่มีจุดแสดงตนว่าเป็นหน่วยงานหลักของการดูแลระดับบัณฑิตศึกษา หากจัดโต๊ะต้อนรับพร้อมเจ้าหน้าที่เวรบริการในบางช่วงเวลา หรือมีการออกแบบ Branding ให้ตรงจุด เช่น โลโก้ ป้ายห้อยหน้าห้อง จะทำให้ดูมีตัวตนและน่าเชื่อถือมากขึ้น

A12: ข้าพเจ้าอยากให้มีห้อง ‘แนะแนวบัณฑิตศึกษา’ เล็ก ๆ ที่สามารถใช้นั่งคุยปรึกษา นักศึกษา หรือให้ข้อมูลหลักสูตรต่าง ๆ แบบไม่ต้องยืนหน้าห้อง เพราะตอนนี้ไม่มีพื้นที่ส่วนตัวใด ๆ เลย และอาคารดูไม่สะท้อนอัตลักษณ์ของบัณฑิตศึกษาเท่าที่ควร

A13: เมื่อเราพูดถึง ‘International Building’ แต่ไม่มีป้ายภาษาอังกฤษเลย หรือไม่มีป้ายชี้หน่วยงานอย่างมืออาชีพ ถือว่าเสียโอกาสในการแสดงภาพลักษณ์องค์กร ข้าพเจ้าขอเสนอให้มีทีมออกแบบป้ายและระบบนำทางอาคารใหม่ทั้งหมด โดยคำนึงถึง UX เป็นหลัก

A14: ข้าพเจ้าเคยพานักศึกษามาติดต่อเรื่องวิทยานิพนธ์ แล้วนั่งคุยกันตรงทางเดิน ซึ่งไม่สะดวกและเสียงดัง การจัดมุมประชุมย่อยหรือพื้นที่ Co-Working ที่ใช้เฉพาะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จะช่วยยกระดับการบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่มีอาชีพมากขึ้น

ภาคผนวก ง
ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
โดยวิธี Cronbach's Alpha Coefficient



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.95	30

Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	89.35	25.58	0.55	0.96
Item 2	87.27	26.16	0.92	0.95
Item 3	81.50	27.46	0.72	0.95
Item 4	83.55	20.68	0.51	0.97
Item 5	85.48	27.54	0.73	0.93
Item 6	80.39	29.40	0.76	0.95
Item 7	83.74	23.61	0.52	0.96
Item 8	84.03	28.29	0.67	0.94
Item 9	89.61	21.26	0.57	0.95
Item 10	87.39	29.83	0.57	0.93
Item 11	88.97	27.22	0.61	0.93
Item 12	80.52	24.22	0.59	0.96
Item 13	84.98	29.38	0.89	0.97
Item 14	85.48	24.88	0.76	0.96
Item 15	89.70	20.49	0.57	0.96
Item 16	81.55	21.13	0.80	0.94
Item 17	88.60	28.37	0.42	0.96
Item 18	80.53	29.93	0.88	0.93
Item 19	82.87	23.36	0.88	0.96
Item 20	81.51	20.55	0.45	0.94
Item 21	87.77	22.77	0.88	0.94
Item 22	85.86	25.37	0.66	0.94
Item 23	87.74	23.13	0.92	0.95
Item 24	84.22	22.98	0.63	0.94

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 25	80.52	24.93	0.85	0.95
Item 26	88.04	20.84	0.81	0.95
Item 27	86.45	29.33	0.90	0.96
Item 28	81.13	20.88	0.88	0.95
Item 29	84.32	23.07	0.61	0.96
Item 30	83.53	27.51	0.77	0.95



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	นางธนันกรกานต์ ชุมเชิงกาญจน์
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ
สถานที่ทำงาน	ฝ่ายวิชาการและวิจัย สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โทรศัพท์ 0-2549-3618
Email Address	thanankornkan_c@mutt.ac.th

