



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ปัจจัยและแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล  
คณะกรรมการแพทยบูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
Factors and Strategies for Enhancing the Perception of  
Service Guidelines of the Registration and Evaluation Office,  
Faculty of Integrative Medicine, Rajamangala University of  
Technology Thanyaburi.

สุดารัตน์ สิทธิ  
คณะกรรมการแพทยบูรณาการ

ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ประจำปี 2566

ชื่องานวิจัย      ปัจจัยและแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล  
   คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ชื่อผู้วิจัย      นางสาวสุดารัตน์ สิทธิ  
หน่วยงาน      คณะการแพทย์บูรณาการ  
ปีที่ พ.ศ.      2566

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 2) พัฒนาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาจำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามแบบมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) มีความเชื่อมั่น 0.90 และกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 12 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และ One-Way ANOVA (LSD)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.61) โดยด้านการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.59) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ชั้นปีที่กำลังศึกษา หลักสูตร และความถี่ในการติดต่อส่งผลกระทบต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน 2) แนวทางการส่งเสริมการรับรู้จากการสัมภาษณ์ พบว่า ควรพัฒนา 5 ด้านหลัก ได้แก่ 1) ด้านการสื่อสาร พัฒนาการแจ้งเตือนและใช้สื่อคลิปสั้น 2) ด้านการจัดการเอกสาร พัฒนาระบบติดตามออนไลน์แบบเรียลไทม์ 3) ด้านกระบวนการงาน จัดทำคู่มือ SOPs และผังกระบวนการที่ชัดเจน 4) ด้านการมีส่วนร่วม เปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นเพื่อร่วมออกแบบการบริการ และ 5) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร กำหนดนโยบายเชิงรุกและจัดสรรทรัพยากรด้านเทคโนโลยีให้เพียงพอ ข้อเสนอแนะสำคัญ คือ พัฒนาช่องทางการสื่อสารให้ครอบคลุม รวดเร็ว ชัดเจน นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดเก็บและติดตามเอกสาร ประชาสัมพันธ์ผังกระบวนการ สร้างช่องทางแสดงความคิดเห็น

งานวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และเป็นข้อเสนอแนะให้กับผู้บริหารในการกำหนดนโยบาย การจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ โดยข้อมูลเหล่านี้ จะนำไปสู่การพัฒนาการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลตามบริบทหน่วยงานต่อไป

**คำสำคัญ :** ปัจจัยส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติ แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล การรับรู้การให้บริการงานทะเบียนวัดผล

Research Title : Factors and Strategies for Enhancing the Perception of Service Guidelines of the Registration and Evaluation Office, Faculty of Integrative Medicine, Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

Researcher Name : Miss. Sudarut Sitthi

Institute : Faculty of Integrative Medicine

Research Year : 2023

## ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to investigate factors affecting the perception of service guidelines for the Registration and Evaluation Office at the Faculty of Integrative Medicine, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, and 2) to develop strategies for enhancing such perception. This study employed a mixed-methods research design. The quantitative sample consisted of 210 students, and the research instrument was a rating-scale questionnaire with a reliability coefficient of 0.90. The qualitative phase involved in-depth interviews with 12 key informants. Data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, and hypothesis testing via t-test and One-Way ANOVA (LSD).

The research findings revealed that : Overall perception of service guidelines was at a high level ( $\bar{x} = 4.40$ , S.D. = 0.61), with the communication aspect achieving the highest mean score ( $\bar{x} = 4.44$ , S.D. = 0.59). Hypothesis testing indicated that differences in age, academic year, curriculum, and frequency of contact significantly affected the level of perception at a 0.05 statistical significance level. Conversely, gender differences did not yield a significant variation in perception. Strategies for enhancing perception identified from the interviews comprised five key dimensions: (1) Communication: developing notification systems and short-form video media; (2) Document Management: implementing real-time online tracking systems; (3) Operational Processes: establishing Standard Operating Procedures (SOPs) and clear flowcharts; (4) Participation: providing feedback channels for co-designing services; and (5) Executive Support: formulating proactive policies and allocating sufficient technological resources.

The findings of this research serve as a practical framework for improving services to better meet user requirements. Furthermore, this study provides evidence-based recommendations for executives to inform policy formulation and ensure adequate resource allocation. Ultimately, these insights will contribute to the systematic enhancement of service guideline perception within the specific organizational context.

**Keywords:** factors enhancing the perception of service guidelines, academic registration and evaluation service guidelines, perception, academic registration and evaluation services.

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยและแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับทุนการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปีงบประมาณ 2566 และด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจในการรับผิดชอบของผู้วิจัยด้วยกำลังใจจากผู้อยู่รอบข้างที่ใกล้ชิดและพลังอำนาจของการระลึกถึงครูบาอาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้เกิดพลังความมุ่งมั่นให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จ

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบการสร้างสรรค์เครื่องมือในการวิจัย พร้อมทั้งให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในการสร้างเครื่องมือและสนับสนุนการสร้างเครื่องมือในงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารคณะการแพทย์บูรณาการ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย หัวหน้างานวิจัย อาจารย์ผู้สอนทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการใช้สถานที่และอนุญาตให้เก็บข้อมูลและรวบรวมข้อมูลกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างช่วงเวลาพักของนักศึกษาเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณนักศึกษา คณะการแพทย์บูรณาการ ชั้นปีที่ 1 ถึงปีที่ 4 สาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ สาขาวิชาสุขภาพและความงามและสาขาวิชานวัตกรรมผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและเป็นตัวแทนสนทนากลุ่มเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ มีคุณค่าต่อหน่วยงาน ผู้เกี่ยวข้อง และยินดีรับฟัง ข้อเสนอแนะ คำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษาเพื่อประโยชน์ในการพัฒนา งานวิจัยต่อไป

สุดารัตน์ สิทธิ  
ผู้วิจัย

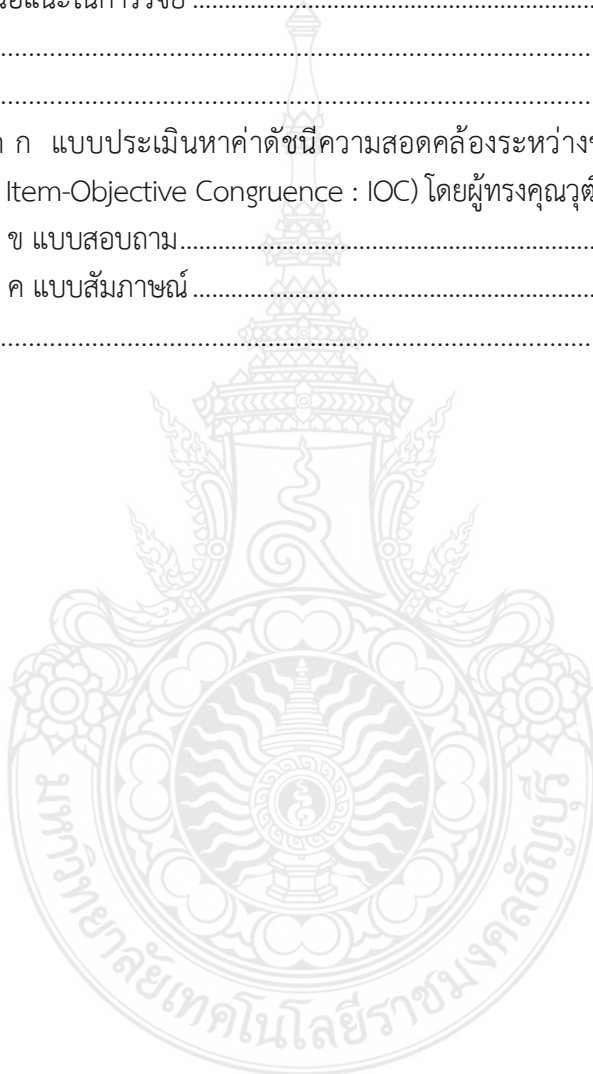
## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT .....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ .....	ณ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ .....	3
1.3 สมมติฐานงานวิจัย.....	3
1.4 กรอบแนวคิด .....	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย .....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ .....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ.....	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ .....	21
2.3 แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยี .....	28
2.4 บทบาทของงานทะเบียนวัดผลในสถาบันอุดมศึกษา.....	31
2.5 บริบทงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ.....	36
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย .....	47
3.1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์ บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี .....	47
3.2 ศึกษาพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	55
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
4.1 ตอนที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	58
4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	68
4.3 ตอนที่ 2 ผลการศึกษาพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของ งานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี .....	80

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	101
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	101
5.2 อภิปรายผล .....	106
5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย .....	112
บรรณานุกรม.....	122
ภาคผนวก.....	129
ภาคผนวก ก แบบประเมินหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ .....	130
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	140
ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์.....	146
ประวัติผู้วิจัย.....	151



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา .....	48
ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนนักศึกษาแต่ละหลักสูตร .....	49
ตารางที่ 3.3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนนักศึกษาหลักสูตรการแพทย์แผนไทย ประยุกต์บัณฑิต แต่ละชั้นปี .....	49
ตารางที่ 3.4 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนนักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพและความงาม แต่ละชั้นปี .....	50
ตารางที่ 3.5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนนักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมผลิตภัณฑ์สุขภาพ แต่ละชั้นปี .....	50
ตารางที่ 3.6 แสดงข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ .....	55
ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ .....	58
ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ .....	59
ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา .....	59
ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหลักสูตรที่กำลังศึกษา .....	59
ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามถนัดในการติดต่องานทะเบียนวัดผล .....	60
ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ติดต่อรับบริการ .....	60
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ งานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวม และจำแนกรายด้าน .....	61
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ งานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการสื่อสาร .....	62
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ งานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการจัดการเอกสาร .....	63
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ งานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ .....	64
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ งานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ .....	65
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ งานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร .....	66

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียน วัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	67
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ งานทะเบียนวัดผล จำแนกตามเพศ .....	68
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ งานทะเบียนวัดผล จำแนกตามอายุ.....	69
ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุ ด้วยวิธีการ LSD .....	70
ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ งานทะเบียนวัดผล จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา.....	72
ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้วยวิธีการ LSD .....	73
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ งานทะเบียนวัดผล จำแนกตามหลักสูตร.....	77
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ งานทะเบียนวัดผล จำแนกตามความถี่ในการติดต่อ.....	78
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของการรับรู้ แนวปฏิบัติ (ด้านการสื่อสาร ด้านการจัดการเอกสาร ด้านการมีส่วนร่วมของ ผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร) ส่งผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล.....	79
ตารางที่ 4.22 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	80
ตารางที่ 4.23 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ .....	81
ตารางที่ 4.24 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา .....	81
ตารางที่ 4.25 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหลักสูตรที่กำลังศึกษา .....	81
ตารางที่ 4.26 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกความถี่ในการติดต่องานทะเบียนวัดผล .....	82
ตารางที่ 4.27 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ติดต่อรับบริการ .....	82
ตารางที่ 4.28 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของ งานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการสื่อสาร.....	83
ตารางที่ 4.29 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของ งานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการสื่อสาร.....	85
ตารางที่ 4.30 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของ งานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการจัดการเอกสาร.....	86

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.31 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการจัดการเอกสาร.....	88
ตารางที่ 4.32 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ .....	90
ตารางที่ 4.33 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ.....	92
ตารางที่ 4.34 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ .....	93
ตารางที่ 4.35 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ.....	95
ตารางที่ 4.36 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร.....	97
ตารางที่ 4.37 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร.....	99
ตารางที่ 5.1 การใช้คำถาม 5W1H แก้ปัญหา .....	117

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	4
ภาพที่ 5.1 สรุปภาพรวมข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ .....	116
ภาพที่ 5.2 สรุป 5W1H จากข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ .....	118
ภาพที่ 5.3 สรุปภาพรวมข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย .....	121



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาบริบทการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะการย้ายจากการสื่อสารแบบทางเดียว (One-Way Communication) ไปสู่การสื่อสารเชิงโต้ตอบผ่านสื่อดิจิทัล เพื่อให้สะดวกต่อการเข้าถึงของกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ซึ่งในวงการศึกษในปัจจุบันแนวโน้มของการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ได้มีพัฒนาการเชิงคุณภาพที่ชัดเจนขึ้น โดยยึดแนวคิด “การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication)” ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ เช่น Facebook, LINE, และเว็บไซต์สถาบัน กลายเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างการรับรู้แก่ผู้รับสารในบริบทของงานทะเบียนและวัดผล (เอกรงค์ บัณฑิตพงษ์ และภรณ์ณัฐ ขำน้ำคู้, 2566) ภาพรวมแนวโน้มจึงสะท้อนให้เห็นว่าการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในสถาบันอุดมศึกษาไทยได้พัฒนาอย่างเข้มแข็งในเชิงดิจิทัลและมีความเฉพาะเจาะจงต่อกลุ่มเป้าหมาย การผสมผสานกันระหว่างการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ที่หลากหลายและการออกกฎระเบียบเพื่อความชัดเจนในการเปิดเผยข้อมูล เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการรับรู้และการเข้าใช้บริการของหน่วยงานอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้ การเข้าใจแนวโน้มเหล่านี้จึงสำคัญต่อการกำหนดแนวทางและยุทธศาสตร์การบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพและตอบโจทย์ผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบัน (เมธพร ไตรกิจวัฒนกุล, 2561) การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก สังคมภูมิภาคและสังคมในประเทศด้านต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างรวดเร็วและตลอดเวลา จึงเป็นเหตุผลและความจำเป็นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่กำหนดจุดมุ่งหมายขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้สามารถมุ่งไปสู่มหาวิทยาลัยนวัตกรรม (Innovative University) และส่งเสริมนวัตกรรม (Technology and Innovation) เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป สามารถขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติตามนโยบายและยุทธศาสตร์ การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 5 ปี ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 – 2570) ซึ่งประเด็นยุทธศาสตร์ประการหนึ่งได้กล่าวว่า เป็นองค์กรที่บริหารจัดการด้วยนวัตกรรม (Innovative Management) กล่าวคือมีความทันสมัย ยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพสูง ปรับตัวได้ เร็วต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อความยั่งยืน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2566) ดังนั้นการให้บริการนักศึกษาจึงถือว่าเป็นอีกงานหนึ่งที่ต้องพัฒนาการบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยที่จะสามารถนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมกระบวนการทำงาน สอดคล้องกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีวิสัยทัศน์ในการสนับสนุนด้านวิชาการและงานทะเบียน พัฒนาระบบบริการบนพื้นฐานเทคโนโลยีและนวัตกรรม ทำหน้าที่และรับผิดชอบ ส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนางานวิชาการ งานทะเบียนและประมวลผล สนับสนุนงานด้านวิชาการและงานทะเบียนด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาระบบการให้บริการสู่ความประทับใจของผู้ใช้บริการ และพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล เพื่อมุ่งพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2566)

คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มีฝ่ายวิชาการและวิจัย ที่กำกับดูแลและสนับสนุน ด้านการศึกษาของนักศึกษาภายใต้สังกัด ดำเนินการตั้งแต่กระบวนการรับเข้าศึกษาระหว่างการศึกษา ตลอดจนสำเร็จการศึกษา โดยมีงานทะเบียนวัดผล เป็นกลุ่มงานที่มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการให้บริการงานด้านการศึกษา การให้คำแนะนำ การตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการเรียนการสอน กับอาจารย์ นักศึกษาหรือบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงาน เป็นกลุ่มงานกลางที่รับหน้าที่ติดต่อ ประสานงานกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีหรือ การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งยังมีหน้าที่รวบรวมข้อมูลการจัดการเรียนการสอน เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูล การกำหนดนโยบายและวางแผนการบริหารงานด้านการศึกษาของหน่วยงานต่อไป ซึ่งในปีการศึกษา 2565 งานทะเบียนวัดผล มีการให้บริการด้านคำร้องสำหรับนักศึกษา จำนวน 110 เรื่อง ดังนี้ การขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษา การขอแก้ไขข้อมูลนักศึกษาในระบบทะเบียน การขอโอนย้ายสาขา พร้อมค่าธรรมเนียมต่าง ๆ การขอลาออกจากการเป็นนักศึกษา การขอคืนค่าเทอมและขอจ่าย ค่าเทอมล่าช้า การขอแบ่งชำระค่าลงทะเบียนเรียน การลงทะเบียนล่าช้าหรือลงทะเบียนเกินหน่วยกิต ที่กำหนด การลาพักการศึกษา การคืนสภาพการเป็นนักศึกษา การเพิ่มหรือลดรายวิชาที่ลงทะเบียน การยื่นคำร้องหรือเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการให้บริการด้านเอกสารประกอบการรายงาน การจัดการเรียนการสอน (งานทะเบียนวัดผล คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ, 2565) ซึ่งในปีการศึกษา ดังกล่าว พบว่า การรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล ยังไม่สามารถเข้าถึง กลุ่มผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง โดยผู้ใช้บริการยังต้องได้รับคำแนะนำ หรืออธิบายขั้นตอนการรับบริการ ในเรื่องต่าง ๆ ใหม่อยู่เสมอถึงแม้ว่าจะเป็นผู้มาใช้บริการรายเก่าก็ตาม ส่งผลให้การบริการไม่ได้รับความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการและการทำงานเกิดความล่าช้า มีระยะเวลาที่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับ ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ปัญหาการดำเนินงานด้านวิชาการและงานทะเบียน วัดผล ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด มี 2 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ และ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งพบประเด็นปัญหาการดำเนินงาน ดังนี้ เอกสารแต่ละประเภทมีหลายขั้นตอนเกินจำเป็น ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าเอกสารอยู่ในขั้นตอนไหน ระบบเอกสารยังเป็นแบบออฟไลน์ ไม่มีจุดให้นักศึกษาเขียนคำร้อง หรืออุปกรณ์สืบค้นข้อมูลรองรับ ผู้มาใช้บริการ การติดต่อบางเรื่องไม่มีพื้นที่ส่วนตัว ไม่มีป้ายแสดงจุดติดต่อชัดเจน ทำให้สับสนว่าจะต้องไปที่ไหนหรือพบเจ้าหน้าที่คนใด และหากเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ ไม่มีผู้รับเรื่องแทน ทำให้บริการหยุดชะงัก และแนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล ประกอบด้วย 1) การพัฒนาระบบ การให้บริการแบบออนไลน์ที่สามารถติดตามสถานะคำร้องได้ 2) การจัดทำ Flow Chart ขั้นตอน การติดต่อที่ชัดเจน 3) การจัดสรรพื้นที่ให้บริการ ให้เหมาะสมและมองเห็นได้ชัดเจน 4) การเพิ่ม เจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ และ 5) การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ แผนปฏิบัติงานที่หลากหลาย ข้อเสนอแนะสำคัญคือ ควรมีการบูรณาการระบบการให้บริการระหว่าง งานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล เพื่อลดความซ้ำซ้อนและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่ม

โดยข้อเสนอแนะเหล่านี้ จะนำไปสู่การวางแผนพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลตามบริบทของหน่วยงาน และเป็นมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมต่อองค์กรต่อไป (สุदारัตน์ สิทธิ, 2563)

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งมีภาระงานเกี่ยวกับงานทะเบียนวัดผล โดยมีหน้าที่ให้บริการแก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ในการดำเนินงานและประสานงานอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานด้านวิชาการและงานทะเบียนวัดผลระหว่างหน่วยงานกับมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา เรื่อง ปัจจัยและแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยศึกษาในส่วนของ การสื่อสาร การจัดการเอกสาร การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ กระบวนการและแนวปฏิบัติ และการสนับสนุนจากผู้บริหาร เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้าไปพัฒนา การบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยเกิดการสร้างนวัตกรรมกระบวนการทำงานของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

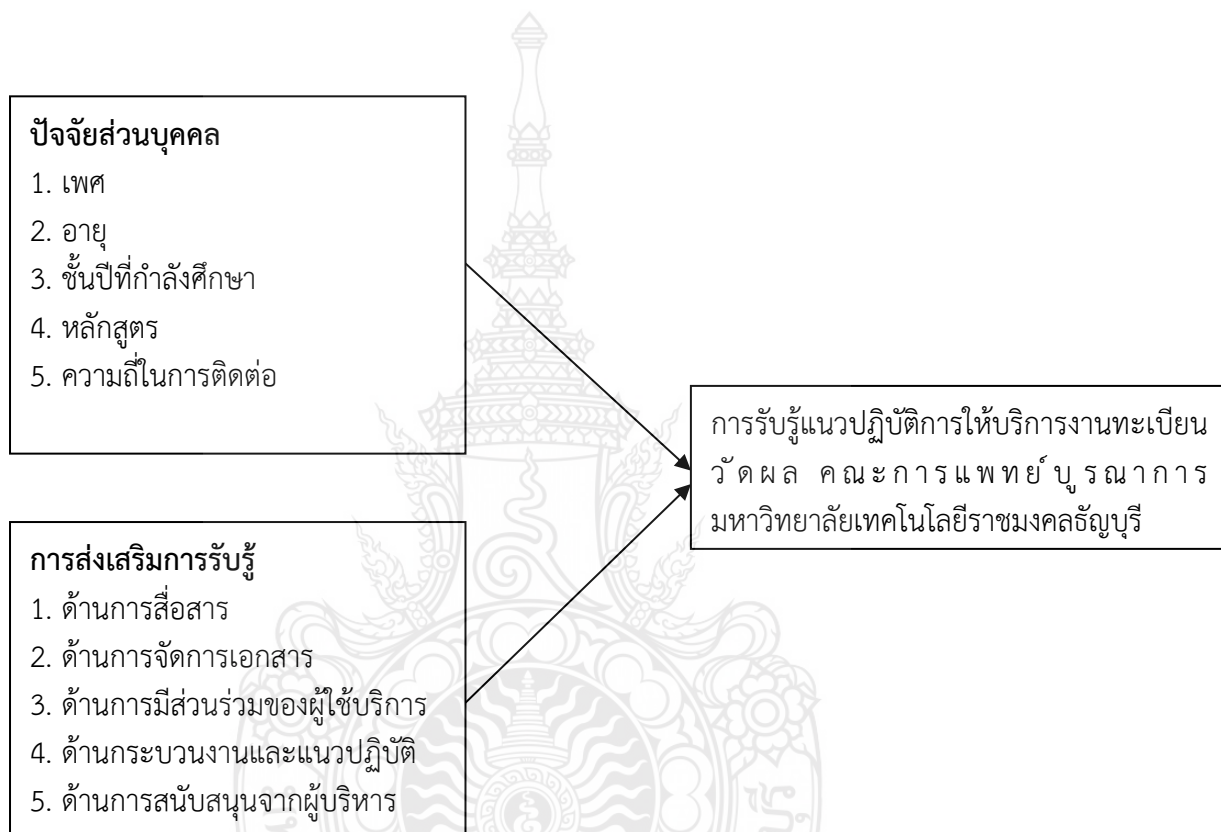
## 1.3 สมมติฐานงานวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลที่แตกต่างกัน

1.3.2 ปัจจัยส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติ (ด้านการสื่อสาร ด้านการจัดการเอกสาร ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร) ส่งผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล ไปในทิศทางเดียวกัน

## 1.4 กรอบแนวคิด

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย เรื่อง ปัจจัยและแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด การวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 1.5 ขอบเขตการวิจัย

### 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตัวแปรต้น ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ชั้นปีที่กำลังศึกษา 4) หลักสูตร และ 5) ความถี่ในการติดต่อ
2. ปัจจัยส่งเสริมการรับรู้ ได้แก่ 1) ด้านการสื่อสาร 2) ด้านการจัดการเอกสาร 3) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ 4) ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ และ 5) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

ตัวแปรตาม คือ การรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์  
บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

#### 1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะการแพทย์บูรณาการ  
ปีการศึกษา 2566 จำนวน 392 คน (งานทะเบียนและวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ, 2566) ดังนี้

- 1) นักศึกษาคณะการแพทย์บูรณาการ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 115 คน
- 2) นักศึกษาคณะการแพทย์บูรณาการ ชั้นปีที่ 2 จำนวน 97 คน
- 3) นักศึกษาคณะการแพทย์บูรณาการ ชั้นปีที่ 3 จำนวน 87 คน
- 4) นักศึกษาคณะการแพทย์บูรณาการ ชั้นปีที่ 4 จำนวน 93 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 4 คณะการแพทย์  
บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2566 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง  
กรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโรยามาเน่  
(Yamane, 1973 อ้างถึงใน วัลวิกาล์ ไพศาลศรี, 2564) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน  
เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ กำหนดให้เป็นสัดส่วนกับจำนวน  
ประชากรแต่ละกลุ่ม เลือกตัวแทนประชากรแต่ละกลุ่มโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random  
Sampling)

#### 1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยและแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติ  
การให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2566 ถึงเดือนมิถุนายน 2567

### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล  
คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.6.2 สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุง ส่งเสริม และพัฒนากระบวนการทำงาน  
ให้เกิดการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลได้ดียิ่งขึ้น

1.6.3 มีระบบการให้บริการ เกิดการสร้างนวัตกรรมกระบวนการทำงานของงานทะเบียน  
วัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ ที่ชัดเจนและใช้ประโยชน์ได้จริง เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพ  
การทำงาน ลดทรัพยากรและเวลาดำเนินการได้ดียิ่งขึ้น

## 1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1.7.1 ปัจจัยส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติ (Factors Promoting the Perception of Service Guidelines) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1) การสื่อสาร (Communication) หมายถึง เครื่องมือที่งานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ ใช้ในการสื่อสารข้อมูลแนวปฏิบัติไปยังผู้ใช้บริการ ทั้งช่องทางดิจิทัล เช่น LINE Official Account, Facebook, เว็บไซต์คณะ และ ช่องทางกายภาพ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ รวมถึงความชัดเจนของสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบอินโฟกราฟิก

2) การจัดการเอกสาร (Document Management) หมายถึง การวางแผน จัดเก็บ ค้นหา และดูแลรักษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลอย่างเป็นระบบ และปลอดภัย

3) การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ (User Participation) หมายถึง การเปิดโอกาส ให้ผู้ใช้บริการ ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ หรือร่วมประเมินความพึงพอใจ ต่อการสื่อสารแนวปฏิบัติของงานทะเบียนวัดผล เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงกระบวนการและช่องทางการรับรู้ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการจริง

4) กระบวนการและขั้นตอน (Work Process and Procedures) หมายถึง ลำดับ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการงานทะเบียนวัดผล ซึ่งเป็นไปตามระเบียบและ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5) การสนับสนุนจากผู้บริหาร (Administrative Support) หมายถึง การกำหนด นโยบายและการจัดสรรทรัพยากรของคณะกรรมการแพทย์บูรณาการ เพื่อส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติงาน ทะเบียนวัดผล และการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมพัฒนาทักษะการให้บริการและการสื่อสาร

1.7.2 แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล หมายถึง ขั้นตอน ระเบียบ และวิธีการที่ เกี่ยวข้องกับการบริการการศึกษา ของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.7.3 การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่นักศึกษา คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับข้อมูลข่าวสาร เข้าใจ และจดจำรายละเอียดของขั้นตอน การให้บริการงานทะเบียนวัดผล ผ่านประสาทสัมผัสและช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ จนสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

1.7.4 การให้บริการงานทะเบียนวัดผล (Registration and Evaluation Services) หมายถึง กิจกรรมและภาระงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา คณะการแพทย์บูรณาการในการดำเนินงานและประสานงาน อำนวยความสะดวกในการติดต่อ งานด้านวิชาการและงานทะเบียนวัดผล ระหว่างหน่วยงานตามระเบียบของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยและแนวทางการส่งเสริมการรับรู้ แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยี
- 2.4 บทบาทของงานทะเบียนวัดผลในสถาบันอุดมศึกษา
- 2.5 บริบทงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ

##### 2.1.1 ความหมายของการรับรู้

ภารตี เทพคายน (2564) ได้กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการจัดการหรือตีความหมาย ของสิ่งทีบุคคลนั้นได้สัมผัสจากประสาทสัมผัสของตนเอง โดยการตีความ จะอาศัยประสบการณ์ การเรียนรู้ ทักษะคิด และค่านิยมของตน และเมื่อรับรู้เรื่องนั้นในลักษณะใด ก็จะมีพฤติกรรมที่แสดงออกไปในลักษณะนั้นด้วย

รัชชู ภู่วัด (2558) ได้กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ความเข้าใจ อย่างมีวิจารณ์ญาณของผู้รับบริการ โดยผ่านประสาทสัมผัสสภายหลังได้รับบริการแล้ว ซึ่งสามารถวัดได้ด้วยเกณฑ์การวัดการรับรู้ของผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจของบริการ (Assurance) และการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ (Empathy)

กรกนก อนรรฆนะกุล (2564) ได้กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิด ของนักศึกษาและอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ โดยมุ่งเน้นความประทับใจความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ

นิติพงษ์ มานะพงศ์ (2561, อ้างถึงใน สุพิน วงษ์คำและศุภฤกษ์ ธาราพิทักษ์วงศ์, 2565) ได้กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) เป็นอีกตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ ของมนุษย์ที่จะช่วยให้เข้าใจในตัวบุคคลเกิดขึ้นจากทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน โดยการรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่บุคคล ได้รับความรู้สึกและแปลความหมายหรือตีความ จากสิ่งเร้าที่รับเข้ามา ผ่านการวิเคราะห์โดยอาศัย ความจำ ความรู้ ผสมผสานกับประสบการณ์เดิมที่มี

อยู่ออกมาเป็นความรู้และความเข้าใจ ซึ่งพอจะกล่าวอย่างสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง การรับรู้ เกิดจากการที่ได้มีสิ่งเร้าที่จากทั้งภายในและภายนอก และสถานการณ์เข้ามากระทบกับประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ หู (การได้ยิน) ตา (การเห็น) จมูก (การดมกลิ่น) ผิวกาย (การสัมผัส) และลิ้น (การลิ้มรส) ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการรับรู้และถูกแปลความหมายกลายเป็นผลลัพธ์ก่อให้เกิดการรับรู้ขึ้นมา คุณภาพของสิ่งเร้าจึงมีผลต่อการรับรู้และการตอบสนอง สิ่งเร้าบางประเภทไม่สามารถกระตุ้นอวัยวะสัมผัสของเราได้

ภารตี เทพคายน (2564) ได้กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้หลัก ๆ ประกอบด้วย ค่านิยมและทัศนคติ บุคลิกภาพ ความคาดหวัง ประสบการณ์ การสนใจ และความสนใจ การรับรู้เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ ความสนใจและการเลือกข้อมูลการจัดการข้อมูล การตีความของข้อมูล และการดึงข้อมูลกลับมาโดยกระบวนการของการรับรู้ อาจจะมีพบว่ามีผลผิดพลาดของการรับรู้ได้ ซึ่งสาเหตุมีหลายประการ เช่น ความผิดพลาดจากความเหมือน ความผิดพลาดจากการเปรียบเทียบ อคติของบุคคล เป็นต้น

จากการศึกษาความหมาย การรับรู้ สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ (Perception) คือกระบวนการทางจิตที่บุคคลใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การดมกลิ่น การลิ้มรส และการสัมผัส เพื่อรับข้อมูลจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก และนำข้อมูลเหล่านั้นมาผ่านกระบวนการตีความหรือแปลความหมาย โดยอาศัยประสบการณ์เดิม ความรู้ ความจำ ทัศนคติ ค่านิยม บุคลิกภาพ ความคาดหวัง และแรงจูงใจของแต่ละบุคคล ซึ่งนำไปสู่การเกิดความเข้าใจ ความรู้สึกหรือความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับรู้ และอาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมหรือการตอบสนองต่อสิ่งนั้น ๆ ตามมา ในบริบทของการให้บริการ เช่น งานทะเบียนวัดผล การรับรู้ของผู้รับบริการจึงไม่ใช่แค่การรับรู้เชิงประสาทสัมผัสเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการ เช่น ด้านความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ ความตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และความเอาใจใส่ ซึ่งทั้งหมดนี้ สะท้อนให้เห็นถึงมิติของ ความพึงพอใจ และความประทับใจที่เป็นผลลัพธ์จากกระบวนการรับรู้ตนเอง

### 2.1.2 กระบวนการการรับรู้

การรับรู้ (Perception) พฤติกรรมการตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวนั้น เกิดขึ้นจากการรับรู้ของแต่ละบุคคล โดยมีอวัยวะรับสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และกาย เป็นตัวรับสัมผัสสิ่งต่าง ๆ เข้ามา จากนั้นก็จะส่งผลไปที่สมองเพื่อทำการแปลผลจากการรับสัมผัสจากอวัยวะรับสัมผัสทั้ง 5 ทำให้บุคคลนั้นเกิดการตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น ๆ แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์

กุลวรรณ วิทยาวงศรจ และคณะ (2558) ได้กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) หมายถึง การที่มนุษย์นำข้อมูลที่ได้จากความรู้สึกสัมผัส (Sensation) ซึ่งเป็นข้อมูลดิบ (Raw Data) จากประสาทสัมผัสทั้ง 5 อันประกอบด้วย ตา หู จมูก ลิ้น และกาย สัมผัสมาจำแนก แยกแยะ คัดเลือก วิเคราะห์ด้วยกระบวนการทำงานของสมอง แล้วแปลสิ่งที่ได้ออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย เพื่อนำไปใช้ในการเรียนรู้ต่อไป

กระบวนการของการรับรู้จะต้องประกอบไปด้วยสิ่งเหล่านี้

- 1) มีสิ่งเร้าที่จะรับเข้าสู่ร่างกายทางประสาทสัมผัสโดยผ่านอวัยวะรับสัมผัสทั้ง 5
- 2) ประสาทรับสัมผัส รับสิ่งเร้าเข้ามา ซึ่งประสาทสัมผัสและความรู้สึกสัมผัส เช่น หู ตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง จะต้องสมบูรณ์พอที่จะสัมผัสสิ่งเร้านั้น และส่งต่อไปยังสมองเพื่อแปลความหมาย
- 3) การแปลความหมายเกิดจากประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิมเกี่ยวกับสิ่งเร้าที่ได้สัมผัสนั้น เกิดการตอบสนองต่อสิ่งเร้า

My Cerebrum (2023) ได้กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นผลอันเกิดจากกระบวนการข้อมูล (Information Processing) กระบวนการข้อมูลเป็นกิจกรรมของผู้บริโภคเริ่มตั้งแต่ผู้บริโภคเปิดรับต่อสิ่งเร้า แปลความหมายออกมา และนำไปเก็บไว้ในหน่วยความจำ กระบวนการข้อมูลจะประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ

- 1) การเปิดรับ (Exposure)
- 2) การตั้งใจรับรู้ (Attention)
- 3) การแปลความหมาย (Interpretation)
- 4) การเก็บข้อมูลไว้ในหน่วยความจำ (Memory)

ซึ่ง 3 ขั้นตอนแรกจะเป็นกระบวนการรับรู้ (perception) การเปิดรับ (Exposure) เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้า เช่น ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ (Billboard) เข้ามาสู่ประสาทสัมผัสการรับรู้ (Sensory Receptor Nerves) ของผู้บริโภค คือการเห็น (Vision) เป็นต้น การตั้งใจรับ (Attention) เกิดขึ้นเมื่อประสาทสัมผัสผ่านความรู้สึกไปยังสมองเพื่อพิจารณา การแปลความหมาย (Interpretation) เป็นการนำความรู้สึกที่ได้รับแปลความหมายออกมา โดยอาศัยความรู้และประสบการณ์เป็นเครื่องมือ ส่วนการเก็บข้อมูลไว้ในหน่วยความจำ (Memory) เป็นการนำข้อมูลที่ได้รับเข้ามาใหม่ ที่สามารถเรียกนำมาใช้เพื่อการตัดสินใจได้ทันที โดยมีข้อมูลหรือประสบการณ์เดิมรวมอยู่ด้วย ซึ่งข้อมูลในหน่วยความจำหรือคลังสมองเหล่านี้ จะถูกเรียกนำมาใช้ในโอกาสต่าง ๆ ต่อไป

ลักษณะของสิ่งเร้าและปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อกระบวนการรับรู้สิ่งเร้าของผู้บริโภค ได้กล่าวถึงกระบวนการรับรู้ของผู้บริโภคว่ามีขั้นตอนของการรับรู้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

- 1) การเลือกรับรู้ (Perceptual Selection)

เมื่อผู้บริโภคเปิดรับต่อสิ่งเร้าและตั้งใจรับต่อสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบแล้ว ผู้บริโภคจะเลือกสรรเฉพาะสิ่งเร้าที่ตรงกับความต้องการและทัศนคติของตนเท่านั้น กระบวนการเลือกรับรู้ จึงแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

- (1) การเปิดรับ (Exposure)

การเปิดรับเกิดขึ้นเมื่อประสาทสัมผัสของผู้บริโภคได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้า ทำให้เกิดความรู้สึก เช่น การได้เห็น การได้ยิน การได้ฟัง และการได้กลิ่น เป็นต้น การเปิดรับอาจเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้ ขึ้นอยู่กับว่าผู้บริโภคให้ความสนใจต่อสิ่งเร้านั้นหรือไม่ ผู้บริโภคจะเลือกเฉพาะสิ่งเร้าที่สนใจ และจะหลีกเลี่ยงไม่เผชิญกับสิ่งเร้าที่ไม่สำคัญและไม่น่าสนใจ

## (2) การตั้งใจรับ (Attention)

การตั้งใจรับเป็นกระบวนการซึ่งผู้บริโภคมองว่าจะแบ่งปันความสนใจ มาสู่สิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ อันเป็นกิจกรรมทางจิตใจ (Mental Activity)

## (3) การเลือกรับรู้ (Selective Perception)

ผู้บริโภคมองจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าทางการตลาดที่มากกระทบ จะไม่รับรู้ ทุกอย่าง เนื่องจากผู้บริโภคแต่ละคนมีความต้องการ ทักษะคติ ประสบการณ์ และคุณลักษณะ ส่วนบุคคลต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน

การเลือกรับรู้ของผู้บริโภค เกิดขึ้นในทุกขั้นตอนในกระบวนการรับรู้ นั่นคือ การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) เกิดขึ้นเพราะความเชื่อของบุคคลเป็นตัวชักจูง ให้บุคคลเลือกสิ่งที่จะฟังหรือ สิ่งที่จะอ่าน การเลือกจัดองค์ประกอบ (Selective Organization) เกิดขึ้นเพราะบุคคลจัดข้อมูล สอดคล้องตามความเชื่อของเขา รวมทั้งการเลือกแปลความหมาย (Selective Interpretation) เกิดขึ้น เพื่อว่าสิ่งที่รับรู้มานั้นจะได้สอดคล้องกับความเชื่อและทัศนคติของตนที่มีอยู่เดิม

## 2) การจัดองค์ประกอบการรับรู้ (Perceptual Organization)

การจัดองค์ประกอบการรับรู้ หมายถึง การที่ผู้บริโภคมองจะจัดข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เข้าด้วยกันให้เป็นระเบียบ เพื่อให้มีความหมายที่เข้าใจได้มากขึ้น และเพื่อให้สามารถแสดงพฤติกรรม ตอบสนองได้ถูกต้อง หลักพื้นฐานของการจัดองค์ประกอบการรับรู้ คือ “การรวมกลุ่ม” (Integration) ซึ่งหมายความว่า ผู้บริโภครับรู้สิ่งเร้าในลักษณะเป็นภาพรวม (An Organized Whole) ไม่ได้มอง สิ่งเร้าแต่ละส่วนที่แยกกัน การมองเป็นภาพรวมจะช่วยให้การประมวลข้อมูลเพื่อให้เข้าใจความหมาย ได้ง่ายขึ้น

## 3) การแปลความหมายการรับรู้ (Perceptual Interpretation)

การแปลความหมาย หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริโภคมองจะทำความเข้าใจว่าสิ่งเร้า ที่รับเข้ามาคืออะไร ในการแปลความหมายนั้น ผู้บริโภคมองจะอาศัยข้อมูลความรู้และประสบการณ์ ที่เก็บสะสมไว้ในอดีต ที่เกี่ยวข้องในหน่วยเก็บความทรงจำมาใช้ เพื่อแปลความหมายออกมาว่า สิ่งที่ได้รับรู้เข้ามานั้น “ควรจะเป็นอะไร” ความโน้มเอียง หรือความมีอคติส่วนบุคคลก็มีส่วนทำให้ ผู้บริโภคมองจะแปลความหมายผิดเพี้ยนไป

## 2.1.3 ลักษณะสำคัญของการรับรู้

ลักษณะที่สำคัญของการรับรู้ มี 6 ประการ คือ

1) ต้องมีพื้นฐานข้อมูลหรือความรู้ในเรื่องนั้นมาก่อน (Knowledge Based) หรือ ถ้าไม่มีความรู้อย่างน้อยก็ต้องมีประสบการณ์เดิมในเรื่องนั้นอยู่บ้าง

2) จะต้องประกอบด้วยข้อวิจิจฉัย (Inferential) ในขั้นตอนของกระบวนการรับรู้ ทั้งนี้เพราะในการรับรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่ง มนุษย์ไม่สามารถรับข้อมูลทุกชนิดในเรื่องนั้นพร้อมกันได้ ดังนั้นจึงต้องอาศัยวิธีการวิจิจฉัย โดยการตั้งสมมติฐานหรือปะติดปะต่อเรื่องต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้การรับรู้ในสิ่งนั้นเกิดความสมบูรณ์มากที่สุด

3) จะต้องมีความสามารถในการแยกแยะ (Categorical) ลักษณะหรือคุณสมบัติ ที่สำคัญของข้อมูลนั้นได้อย่างถูกต้อง ซึ่งในลักษณะนี้จะต้องอาศัยความจำจากประสบการณ์เดิมมาใช้

4) ลักษณะของการรับรู้จะต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยง (Relational) ของข้อมูลต่าง ๆ หลายประเภท

5) กระบวนการของการรับรู้จะต้องอาศัยของการดัดแปลง (Adaptive) ข้อมูลจากประสบการณ์เดิมมาใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละเรื่องที่กำลังรับรู้อยู่ในขณะนั้น

6) กระบวนการของการรับรู้มักจะเป็นไปโดยอัตโนมัติ ซึ่งเป็นการทำงานของสมองในการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ มีการแปลความหมายจากสิ่งที่ได้สัมผัส และเกิดการรับรู้สิ่งเร้านั้นในลักษณะของส่วนรวมที่มีความหมาย

#### 2.1.4 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

การรับรู้ที่ดีขึ้นอยู่กับระบบประสาทสัมผัสและสภาวะจิตใจของแต่ละบุคคล ตลอดจนลักษณะของวัตถุที่เราจะรับรู้ดังนี้

1) องค์ประกอบทางด้านตัวบุคคล ได้แก่

(1) ความสมบูรณ์ของประสาทหรืออวัยวะรับสัมผัส เช่น หู ตา จมูก และอวัยวะรับสัมผัสอื่น ๆ

(2) ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม ทำให้การรับรู้ของบุคคลกว้างหรือแคบหรือถูกต้องตามความเป็นจริง คนที่มีประสบการณ์กว้างได้พบ ได้เห็น ได้ยินสิ่งต่าง ๆ มาก การรับรู้ย่อมกว้างกว่าบุคคลที่มีประสบการณ์อยู่ในวงแคบ นอกจากนี้ประสบการณ์ยังทำให้รับรู้เหตุการณ์ต่าง ๆ หรือภาพแตกต่างกันออกไปได้

(3) ความใส่ใจหรือความสนใจ เป็นพื้นฐานการรับรู้เพราะโดยธรรมชาติอวัยวะรับความรู้สึกของคนเราจะได้รับสัมผัสจากสิ่งเร้าในเวลาเดียวกันมากมาย แต่คนจะเลือกรับรู้เฉพาะสิ่งที่กำลังสนใจหรือตั้งใจที่รับรู้ในขณะนั้น การรับรู้สิ่งใดก็ตามถ้าหากเรามีความตั้งใจหรือมีความสนใจที่จะรับรู้เรามักจะเห็นหรือได้ยินสิ่งนั้นก่อน

(4) ความต้องการหรือแรงขับ การที่คนจะรับรู้สิ่งใดก็ตามขึ้นอยู่กับความต้องการ

(5) อารมณ์ คนที่กำลังมีอารมณ์ดีก็จะรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ ในแง่ดีและมักจะเห็นข้อบกพร่องในสิ่งนั้น ในทางตรงกันข้ามคนที่อารมณ์ไม่ดีมักจะมองอะไรไม่ชอบใจไปหมด อาจไม่รับรู้อะไรเลยหรือรับรู้ผิดพลาดไปจากความหมายที่เป็นจริงก็ได้

(6) ความพร้อมที่กระทำมีผลต่อการกระทำ

(7) การคาดหวังหรือการถูกวางเงื่อนไขให้รับรู้สิ่งใดทำให้คนมีความพร้อมที่รับรู้

(8) วัฒนธรรม อาชีพและบุคลิกภาพที่ต่างกัน จะทำให้คนรับรู้ต่างกัน

(9) สุขภาพของร่างกายคนที่สุขภาพร่างกายแข็งแรงการรับรู้จะมีความหมายมากกว่าคนที่สุขภาพร่างกายอ่อนแอ

#### 2.1.5 การรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ

การรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ (Perception of Service Guidelines) เป็นกระบวนการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ข้อมูล ดีความ และประเมินแนวทาง ขั้นตอน และรูปแบบการให้บริการที่ได้รับ ซึ่งการรับรู้นี้เป็นผลจากองค์ประกอบหลายด้านที่ทำงานร่วมกัน ไม่ได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงลำพัง งานวิชาการด้านการรับรู้และการตลาดบริการชี้ให้เห็นว่า การสื่อสารที่ชัดเจนความเป็นระบบของกระบวนการให้บริการ การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม และ

การสนับสนุนจากองค์กร ล้วนมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ความเข้าใจ และการยอมรับของผู้รับบริการ ต่อแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน Kotler & Keller (2016, Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018) โดยเฉพาะในบริบทของงานทะเบียนวัดผลในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นงานบริการที่เกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ และเอกสารจำนวนมาก หากผู้ใช้บริการรับรู้แนวปฏิบัติไม่ชัดเจน ย่อมส่งผลกระทบต่อความสะดวก ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพของการให้บริการโดยรวม ดังนั้น จากการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงจำแนกปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการออกเป็น 5 ด้านสำคัญ ดังนี้

#### 2.1.5.1) ด้านการสื่อสาร (Communication)

##### 1) ความหมายของการสื่อสาร

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึงวิธีการนำเสนอถ้อยคำ ข้อความ หรือหนังสือ เป็นต้น จากบุคคลหนึ่งหรือสถานที่หนึ่ง ไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรืออีกสถานที่หนึ่ง

##### 2) ความสำคัญของการสื่อสาร

สุรพล เศรษฐบุตร (2566) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการสื่อสาร เป็นช่องทางในการเผยแพร่และเน้นย้ำถึงทิศทางตลอดจนกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ขององค์กร ช่วยให้บุคลากรทราบถึงข้อมูลหรือข่าวสารที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เป็นช่องทางในการถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้ให้แก่บุคลากรที่อยู่ในองค์กรได้รับรู้ ช่วยเสริมสร้างและผลักดัน ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร และพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานที่ต้องอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารมี 5 องค์ประกอบ คือ

1) ผู้ส่งสาร (Sender or Source) คือ บุคคล หน่วยงาน ที่เป็นผู้ส่งสาร แห่ส่งสารแล้วส่งสารไปยังบุคคลหรือหน่วยงานอื่นด้วยวิธีเดียวหรือหลายวิธี

2) สาร (Message) คือ เรื่องราวสิ่งต่าง ๆ ในรูปข้อมูล ความรู้ ความคิด หรืออารมณ์ที่ผู้ส่งสารให้ผู้อื่นรับรู้แล้วเกิดปฏิกิริยาตอบสนอง

3) สื่อหรือช่องทาง (Medium or Channal) คือ ตัวกลางหรือพาหนะที่จะนำสารไปถึงผู้รับอาจเป็นภาษาพูด ภาษาเขียน สัญลักษณ์ ท่าทาง วัสดุ อุปกรณ์ และสื่อสารมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ

4) ผู้รับสาร (Receiver) คือ ผู้รับเนื้อหา เรื่องราว จากผู้ที่ส่งมา ผู้รับนี้อาจเป็นบุคคล กลุ่มคนหรือหน่วยงานก็ได้

5) ผล (Feed Back or Effect) คือ ผลที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้รับได้รับสาร เช่น ผู้รับสารปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ส่งสารได้ถูกต้อง

##### 3) วิธีการสื่อสาร แบ่งออกได้เป็น 3 วิธี คือ

(1) การสื่อสารด้วยวาจา หรือ “วจนภาษา” (Oral Communication) เช่น การพูด การร้องเพลง เป็นต้น

(2) การสื่อสารที่ไม่ใช้วาจา หรือ “อวจนภาษา” (Nonverbal Communication) และการสื่อสารด้วยภาษาเขียน (Written Communication) เช่น การสื่อสารด้วยท่าทางภาษามือ และอักษร เป็นต้น

(3) การสื่อสารด้วยจักษุภาษา หรือ การเห็น (Visual Communication) เช่น การสื่อสารด้วยภาพ โปสเตอร์ สไลด์ หรือการใช้สัญลักษณ์ และเครื่องหมายต่าง ๆ

4) รูปแบบการสื่อสารแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ

(1) การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) เป็นการส่งสารหรือการสื่อความหมายไปยังผู้รับสารแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยผู้รับสารไม่สามารถปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันได้ที่ แต่อาจจะมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับไปยังผู้ส่งได้ภายหลัง

(2) การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการสื่อความหมายที่ผู้รับสามารถมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันได้ในทันทีโดยผู้ส่งและผู้รับอาจจะอยู่ต่อหน้ากันหรืออาจจะอยู่คนละสถานที่ก็ได้ แต่ทั้งสองฝ่ายสามารถเจรจาหรือโต้ตอบกันไปมาได้ โดยต่างฝ่ายต่างผลัดกันทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในเวลาเดียวกัน

5) ปัญหา/อุปสรรคที่มักพบในการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

(1) ปัญหาที่เกิดจากผู้ส่งสาร

มีความรู้ความเข้าใจในข่าวสารไม่เพียงพอ หรือไม่ชัดเจน ขาดกลวิธีในการถ่ายทอดหรือการนำเสนอที่ดี ทักษะในการสื่อความ ใช้ภาษาและถ้อยคำที่ยากเกินไป และทัศนคติของผู้ส่งสารต่อตนเองและต่อผู้รับสาร มีความลำเอียงเพราะรักหรือเพราะเกลียด

(2) ปัญหาที่เกิดจากตัวสาร

สารยากเกินไปแก่การเข้าใจสำหรับผู้รับข้อมูล คลุมเครือ มีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ทำให้ผ่านการกลั่นกรองต่อเติมจนเบี่ยงเบนไปจากข่าวสารเดิม สารขาดการจัดลำดับที่ดี สารขัดต่อระบบความคิดของผู้รับสาร ความเชื่อ ค่านิยม

(3) ปัญหาที่เกิดจากสื่อ

(4) ปัญหาที่เกิดจากผู้รับสาร

ผู้รับสารขาดความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสารที่ตนได้รับ ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสารหรือผู้ส่งสาร ผู้รับสารตั้งความหวังสูงเกินไป แต่เมื่อรับสารพบว่าไม่เป็นจริงอย่างที่คิด

(5) ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม อาทิ เสียงรบกวน ระยะทางของการติดต่อสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับสารอยู่ห่างไกลกันมาก และต้องอาศัยคนกลางส่งข้อมูลย่อมทำให้การส่งข้อมูลมีการล่าช้า และข้อมูลบิดเบือนได้ และภาวะ “การล้นหรือท่วมท้นของข่าวสาร (Over Flow of Information)”

2.5.1.2 ด้านการจัดการเอกสาร (Document Management System)

การจัดการเอกสาร (Management) หมายถึง กระบวนการในการใช้ทรัพยากรขององค์กรเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมีหน้าที่ แผนงาน การควบคุมอย่างเป็นขั้นตอนสำหรับการจัดการเอกสารนั้น มีลักษณะที่เฉพาะเจาะจงในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร คือ เป็นการควบคุมเอกสารอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่เอกสารนั้นสร้างขึ้นหรือรับไว้ตลอดจนการประมวลผลการแจกจ่าย การจัดเรียง จัดระเบียบ การจัดเก็บและการเข้าถึงจนท้ายที่สุด การทำลายเอกสาร รวมถึงการฝึกอบรมบุคลากรและการประเมินปรับปรุงระบบ

ISO 15489-1:2016 ให้นิยาม “การจัดการเอกสาร” คือ สาขาของการจัดการ ซึ่งรับผิดชอบการควบคุมเอกสารอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การจัดทำ รับไว้ บำรุงรักษา ใช้งาน และทำลายรวมถึง กระบวนการในการรวบรวม เก็บรักษาหลักฐานและสารสนเทศ เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจและการทำธุรกรรมในรูปแบบของเอกสาร

กล่าวโดยสรุปแล้ว “การจัดการเอกสาร” คือ ทั้งหมดของหลักการกระบวนการ, วิธีการ, แนวปฏิบัติในการบริหารเอกสารตั้งแต่การสร้างเอกสาร จนกระทั่งสิ้นกระแส การใช้งาน อย่างมีประสิทธิภาพ (วิศปตย์ ชัยช่วย, 2563)

#### 1) ความหมายของการจัดการเอกสาร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2566) การจัดการเอกสารเป็นการดำเนินการเอกสารที่ใช้ในสำนักงานให้เป็นระบบ นับตั้งแต่การผลิต การใช้ การจัดเก็บ การค้นคืน และการกำจัด ไม่ว่าจะเป็เอกสารจากภายใน หรือภายนอก โดยมีกระบวนการในการจัดการเอกสาร พร้อมทั้งการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้เพื่อให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัเอกสารภายในสำนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิศปตย์ ชัยช่วย (2563) พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 ได้มีการให้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องเอาไว้ในมาตรา 3 คือ

1) เอกสาร หมายความว่า กระดาษหรือวัตถุที่ทำให้ปรากฏความหมาย ในรูปแบบอักษร สัญลักษณ์ ภาพ หรือเสียง และให้ความหมายรวมถึงการบันทึกบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่ออื่นใดด้วย

2) เอกสารราชการ หมายความว่า เอกสารที่หน่วยงานของรัฐหรือผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐจัดทำขึ้นหรือได้รับมาในการกระทำตามหน้าที่

3) เอกสารส่วนบุคคล หมายความว่า เอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

นอกจากนี้ยังปรากฏคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับเอกสารขององค์การภาครัฐอีก ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ คำว่า “หนังสือ” ซึ่งหมายความว่า “หนังสือราชการ” และคำว่า “หนังสืออิเล็กทรอนิกส์” ซึ่งหมายความว่า “หนังสือราชการที่จัดทำและได้รับ ส่ง หรือเก็บรักษาด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

#### 2) ความสำคัญของการจัดการเอกสาร

วิศปตย์ ชัยช่วย (2563) เอกสารเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้จากกิจกรรมขององค์การ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ช่วยให้องค์ประกอบสำเร็จ เป็นสารสนเทศที่จำเป็นต่อการดำเนินงานและการขับเคลื่อนองค์การ เอกสารมีความสำคัญใน 2 หน้าที่หลัก คือ ในฐานะการเป็นพยานหลักฐานของการกระทำ และเป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศ เอกสารมีความสำคัญ ดังนี้

(1) เป็นพยานหลักฐานของการกระทำ การบริหาร และการดำเนินงาน (Evidence of The Act) เอกสารในองค์การหลายชนิด ได้จัดทำขึ้นตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อใช้ในการบริหารและดำเนินงาน สามารถนำมาใช้เป็นพยานหลักฐานในทางกฎหมายได้ และใช้ในการปกป้องสิทธิประโยชน์ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้รับบริการได้ โดยเฉพาะกรณีที่มีการฟ้องร้องเกิดขึ้น

(2) เครื่องมือในการทำงาน (Basic Tool) เอกสารเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานแทบทั้งสิ้น ผู้ปฏิบัติงานต้องจัดทำ ใช้ ดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

(3) เป็นสื่อกลาง (Means) การติดต่อสื่อสารในองค์การ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการจำเป็นต้องใช้เอกสารในการเป็นสื่อกลาง เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน และสามารถดำเนินกิจกรรมไปได้อย่างราบรื่น

(4) เป็นองค์ความรู้ (Knowledge) เอกสารที่อยู่ในองค์การย่อมเป็นสิ่งที่บันทึกถึงความรู้ ประสบการณ์ และเมื่อมีการสะสมเพิ่มพูน ย่อมเกิดเป็นองค์ความรู้ขององค์การนั้น ที่มีคุณค่า สามารถนำมาใช้ในการวางแผน กำหนดยุทธศาสตร์ นโยบาย การพัฒนาในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2566) ช่วยในการบริหารงานในยุคที่มีการแข่งขันกันทั่วโลก ช่วยลดเวลาและทรัพยากรในการดำเนินงาน เป็นหลักฐานกิจกรรมและการดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นกฎหมาย และเป็นเอกสารจดหมายเหตุ

### 3) วงจรเอกสารในสำนักงาน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2566) วงจรเอกสารในสำนักงาน ประกอบด้วย

(1) การผลิตเอกสาร เป็นการผลิตเอกสารไม่ว่าจะเป็นการผลิตเอกสารใหม่ด้วยการพิมพ์ การเขียน การบอกราย และ การจัดทำสำเนาเอกสาร

(2) การเผยแพร่เอกสาร เป็นการจัดส่งเอกสารไปยังผู้รับไม่ว่าจะเป็นผู้รับภายในหรือภายนอกสำนักงาน

(4) การใช้เอกสาร เป็นการนำเอกสารไปใช้ในการดำเนินงาน

(5) การจัดเก็บเอกสาร เป็นการจัดเก็บเพื่อการใช้งานต่อไป โดยมีการประเมิน และการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบระเบียบ

(6) การกำจัดเอกสาร เป็นการประเมินคุณค่าเอกสารว่าเอกสารประเภทใด กลุ่มใด ที่เมื่อพ้นกระแสการใช้งานแล้วไม่จำเป็นต้องจัดเก็บต่อไป

#### 2.5.1.3 ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ (Customer Engagement)

สมบัติ นามบุรี (2562) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นกระบวนการสื่อสารในระบบเปิด ซึ่งเป็นการสื่อสาร สองทางระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล ชุมชน หรือองค์การ ในการดำเนินกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งหรือ หลายกิจกรรมทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งการมีส่วนร่วมจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมการดำเนินการ และร่วมรับผลประโยชน์ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันของกลุ่ม และเป็นการเสริมสร้างความสามัคคี ความรู้สึกร่วมรับผิดชอบกับกลุ่มด้วย

วชิรวัชร งามละม่อม (2559) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกภาคส่วนร่วมมือกันตัดสินใจ การดำเนินกิจกรรม การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาคนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขพัฒนางาน เพื่อพัฒนาหรือใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความเชี่ยวชาญของแต่ละคนในการแก้ปัญหาของชุมชน และพัฒนางานในกลุ่มให้มีความโปร่งใสและให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้น

กล่าวโดยสรุป การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องและมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรหรือบริการต่างๆ อย่างแข็งขัน ซึ่งอาจรวมถึง การแสดงความคิดเห็น การให้ข้อเสนอแนะ การเข้าร่วมกิจกรรม หรือการให้ข้อมูลเพื่อช่วยพัฒนาและ ปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการมีหลายรูปแบบและระดับความเข้มข้นตั้งแต่ การแสดงความคิดเห็นแบบง่าย ๆ ไปจนถึงการเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการดำเนินงาน

#### 1) ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ

Amazon ads, (2566) “การมีส่วนร่วม” ไม่ได้เป็นเพียงกระบวนการเสริม ในการให้บริการเท่านั้น แต่เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพการบริการ ความสัมพันธ์ และความยั่งยืนขององค์กร การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แสดงถึงบทบาทของผู้ใช้บริการในฐานะแหล่งข้อมูลสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถเข้าใจความต้องการที่แท้จริง และนำไปสู่การปรับปรุง บริการให้ตอบสนองต่อผู้รับบริการมากขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งของการมีส่วนร่วมที่เน้นความร่วมมือ ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มความพึงพอใจ และการรับรู้คุณค่าในตนเองของผู้ใช้บริการ เพราะพวกเขา รู้สึกว่าตนเองมีเสียงและได้รับการรับฟัง มีบทบาทร่วมในการตัดสินใจหรือ ปรับปรุงบริการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงแนวคิด Customer Engagement และ Empowerment ที่ช่วย สร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างผู้รับบริการกับองค์กรในระยะยาว ส่งผลดีต่อการปรับปรุงคุณภาพ บริการ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ให้บริการ การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการเป็นเครื่องมือ สำคัญในการพัฒนาเชิงระบบ เพราะนอกจากจะได้ข้อมูลย้อนกลับแล้ว ยังสร้างปฏิสัมพันธ์ที่เปิดกว้าง เป็นธรรม และเกิดความร่วมมือในเชิงโครงสร้าง องค์กรจึงสามารถกำหนดแนวทางการให้บริการได้ อย่างแม่นยำ ชัดเจน และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย การมีส่วนร่วมยังมีมิติของการลดความขัดแย้ง ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในบริบทของงานบริการ เชิงระบบ เช่น งานทะเบียนวัดผลในมหาวิทยาลัย ที่มีข้อกำหนด แนวปฏิบัติ และข้อร้องเรียน หลากหลาย การเปิดพื้นที่ให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมอย่างโปร่งใส จะช่วยลดช่องว่างทางความเข้าใจ และนำไปสู่ความร่วมมือแทนการเผชิญหน้า

#### 2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ

Amazon ads, (2566) การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญ ในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพของการให้บริการ โดยเฉพาะในบริบทของงานทะเบียนวัดผล ในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งต้องเน้นความเข้าใจผู้ให้บริการเป็นหลัก

ประการแรก “การสร้างช่องทางการสื่อสาร” และ “การเปิดรับฟัง ความคิดเห็น” สะท้อนถึงการส่งเสริมบทบาทของผู้ใช้บริการให้สามารถสื่อสารความต้องการ ปัญหา หรือข้อเสนอแนะได้อย่างสะดวกและเปิดเผย ซึ่งสิ่งนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถเก็บข้อมูลเชิงลึก เพื่อนำไปวิเคราะห์และปรับปรุงแนวปฏิบัติให้ตอบสนองต่อการใช้งานได้ดียิ่งขึ้น อันเป็นการเสริมสร้าง “การรับรู้” แนวทางบริการที่มีความชัดเจน โปร่งใส และยึดผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง

ประการที่สอง “ให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ” และ “สร้างแรงจูงใจ” มีบทบาทในการส่งเสริมให้ผู้ให้บริการเกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หรือระบบบริการ นั้น ๆ ซึ่งความรู้สึกเป็นเจ้าของนี้มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมและสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการ ทำงานอย่างยั่งยืน

ประการที่สาม “การสร้างบรรยากาศที่ดี” สู่ถึงมิติของความสัมพันธ์และความไว้วางใจ ซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อความสมัครใจในการมีส่วนร่วม ผู้ใช้บริการจะกล้าแสดงความคิดเห็นมากขึ้นเมื่อรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นมิตรและปราศจากอคติ

จากทั้งหมดนี้ จึงสามารถสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการไม่เพียงแต่ช่วยยกระดับคุณภาพบริการ แต่ยังมีส่วนสำคัญในการสร้างความเข้าใจร่วมระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ สร้างการมีส่วนร่วมเชิงบวก ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้แนวปฏิบัติและนำไปสู่การพัฒนาวัฒนธรรมบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างแท้จริง

#### 2.5.1.4 ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ (Work Process and Procedures)

บริษัทสตูดิโอ (ประเทศไทย) จำกัด (2566) กระบวนการและแนวปฏิบัติ หมายถึง การที่แต่ละขั้นตอนของงานและวิธีการทำงานในองค์กร ถูกกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน มีการอธิบายขั้นตอนอย่างละเอียด พร้อมทั้งมีคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ทุกคนเข้าใจตรงกัน และสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

##### 1) ความสำคัญของกระบวนการและแนวปฏิบัติ

บริษัทสตูดิโอ (ประเทศไทย) จำกัด (2566) กระบวนการและแนวปฏิบัติสะท้อนให้เห็นว่า ความชัดเจนไม่ใช่เพียงเรื่องของการเขียนขั้นตอนให้ครบถ้วน แต่เป็นปัจจัยหลักที่ช่วยยกระดับคุณภาพการทำงาน ความแม่นยำ และความน่าเชื่อถือของระบบบริการโดยตรง ดังนั้น ความชัดเจนของกระบวนการและแนวปฏิบัติไม่เพียงแต่ทำให้การทำงานมีมาตรฐาน แต่ยังเป็นกลไกสำคัญที่สร้างความน่าเชื่อถือ ลดความผิดพลาด และทำให้การพัฒนาและปรับปรุงบริการมีทิศทางที่ยั่งยืน ซึ่งมีประเด็นที่พิจารณา ดังนี้

(1) การลดความผิดพลาด แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ความชัดเจนกับการลดความเสี่ยงจากการตีความผิดหรือการทำงานแบบไร้ทิศทาง ซึ่งในบริบทของงานทะเบียนวัดผล ความคลาดเคลื่อนแม้เพียงเล็กน้อยก็อาจส่งผลกระทบต่อความถูกต้องของข้อมูลนักศึกษาได้อย่างรุนแรง

(2) การเพิ่มประสิทธิภาพ และ สร้างความเท่าเทียม สะท้อนให้เห็นว่าความชัดเจนทำให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน ลดความซ้ำซ้อน และส่งผลให้ผู้ให้บริการได้รับประสบการณ์ที่มีมาตรฐานและเป็นธรรม ไม่ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ

(3) ความง่ายต่อการควบคุมและประเมินผล และความง่ายต่อการถ่ายทอด ชี้ให้เห็นว่าความชัดเจนเป็นพื้นฐานในการติดตามคุณภาพงานและพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยรักษาความต่อเนื่องของคุณภาพบริการ แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรหรือโครงสร้างงาน

##### 2) องค์ประกอบของกระบวนการและแนวปฏิบัติ

องค์ประกอบของกระบวนการและแนวปฏิบัติ ครอบคลุมปัจจัยสำคัญที่ทำให้กระบวนการมีความเป็นระบบ มาตรฐาน และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง สะท้อนครบทั้งส่วนการกำหนดขั้นตอน การสนับสนุนด้วยเครื่องมือ การตรวจสอบควบคุม และการปรับปรุง ซึ่งเป็นโครงสร้างสำคัญขององค์ประกอบกระบวนการและแนวปฏิบัติที่มีคุณภาพและสามารถนำไปใช้ได้จริง ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ (บริษัทสตูดิโอ (ประเทศไทย) จำกัด, 2566)

องค์ประกอบที่ 1 คำอธิบายขั้นตอน เป็นองค์ประกอบหลักของกระบวนการ เนื่องจากกระบวนการขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดพร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบ จะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจลำดับการปฏิบัติ ลดความคลุมเครือ และทำให้งานดำเนินไปอย่างมีทิศทาง

องค์ประกอบที่ 2 เอกสารประกอบ ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสนับสนุนแนวปฏิบัติ ช่วยถ่ายทอดความรู้และมาตรฐานการทำงานในรูปแบบที่ตรวจสอบได้ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถอ้างอิงและปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ

องค์ประกอบที่ 3 ระบบการติดตาม เป็นองค์ประกอบด้านการควบคุมคุณภาพของกระบวนการ ช่วยตรวจสอบผลการปฏิบัติว่ามีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งเป็นฐานข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และปรับปรุงต่อไป

องค์ประกอบที่ 4 การปรับปรุง เป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงความต่อเนื่องและการพัฒนากระบวนการอย่างไม่หยุดนิ่ง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

#### 2.5.1.5 ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร (Executive Support)

##### 1) ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

Bass (1985 อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2566) ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) กล่าวว่า ผู้นำที่มีคุณลักษณะเชิงเปลี่ยนแปลง จะสามารถสร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นให้ผู้อื่นตามพัฒนาและก้าวข้ามขีดจำกัดของตนเอง ผ่านองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ได้แก่

- (1) อิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence)
- (2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation)
- (3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation)
- (4) การเอาใจใส่เป็นรายบุคคล (Individualized Consideration)

เมื่อพิจารณาในบริบทของงานบริการ โดยเฉพาะงานทะเบียนวัดผลในระดับอุดมศึกษา ผู้นำที่ใช้ภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนแปลงจะมีบทบาทสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนจากผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนแปลงจะช่วยให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นและเห็นคุณค่าของงานที่ทำ เนื่องจากผู้นำจะสื่อสารวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน ทำให้บุคลากรเข้าใจแนวปฏิบัติและมาตรฐานการให้บริการอย่างถ่องแท้ อีกทั้งยังสร้างบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้างต่อความคิดเห็นและแนวคิดใหม่ ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยกระตุ้นให้เกิดการคิดเชิงสร้างสรรค์และนวัตกรรม ตัวอย่างเช่น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในระบบการให้บริการ เพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ผู้นำที่สามารถกระตุ้นทางปัญญาจะทำให้บุคลากรกล้าลองผิดลองถูกและเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการปรับปรุงและพัฒนาบริการอย่างยั่งยืน ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนแปลงกับบทบาทของผู้นำในการสร้างแรงจูงใจและนวัตกรรมในงานบริการ เพราะการมีผู้นำที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจ

และสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรม จะช่วยให้บุคลากรตระหนักถึงคุณค่าของการปฏิบัติงานตามแนวทางมาตรฐาน และพร้อมปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ

#### 2) แนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนทรัพยากรโดยผู้บริหาร

บริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีพี (ประเทศไทย) จำกัด (2562) การสนับสนุนทรัพยากรโดยผู้บริหารถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลโดยตรงต่อคุณภาพการให้บริการ เนื่องจาก การบริหารงานในปัจจุบันไม่ได้จำกัดเพียงการดำเนินงานตามขั้นตอนที่มีอยู่ แต่ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีความต้องการของผู้ใช้บริการ และมาตรฐานคุณภาพที่สูงขึ้น การผลักดันนโยบายจากผู้บริหาร เช่น การจัดสรรงบประมาณ การอนุมัติแผนพัฒนาบุคลากร และการสนับสนุนการนำระบบดิจิทัลมาใช้งานทะเบียน ล้วนเป็นกลไกที่ช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ การกำกับติดตามอย่างต่อเนื่องจากผู้บริหาร ช่วยให้กระบวนการให้บริการคงมาตรฐานและสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร กล่าวคือ เมื่อบุคลากรในหน่วยงานรับรู้ว่าคุณภาพการให้บริการให้ความสำคัญ สนับสนุนทั้งในด้านทรัพยากร เครื่องมือ และโอกาสในการพัฒนา ก็จะเกิดแรงจูงใจและความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การให้บริการมีคุณภาพและเกิดการพัฒนาต่อเนื่อง ช่วยให้การบริการงานทะเบียนวัดผลดำเนินได้อย่างราบรื่น แต่ยังเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม เช่น ระบบบริการออนไลน์ การจัดการข้อมูลแบบ Real-Time หรือการใช้ปัญญาประดิษฐ์ช่วยตอบคำถาม ซึ่งนวัตกรรมเหล่านี้ไม่เพียงยกระดับคุณภาพบริการ แต่ยังทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ถึงความมุ่งมั่นของหน่วยงานในการปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและทันสมัย

#### 3) การยกระดับศักยภาพของบุคลากร

บริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีพี (ประเทศไทย) จำกัด (2562) การฝึกอบรมและพัฒนาเป็นการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์โดยตรงทำให้บุคลากรมีทักษะและความรู้ที่เพียงพอในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบทบาทผู้บริหารที่ต้องจัดสรรงบประมาณและโครงสร้างสนับสนุนการเรียนรู้ ส่วนการสร้างแรงจูงใจสะท้อนให้เห็นถึงการให้ทรัพยากรเชิงจิตวิทยา และสิ่งจูงใจทางอาชีพ เพื่อเสริมพลังการทำงานและลดอัตราการลาออก ขณะที่การส่งเสริมการเรียนรู้และการศึกษาดูงานเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงแหล่งทรัพยากรภายนอก ซึ่งช่วยต่อยอดความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ นำมาปรับใช้กับองค์กรได้ การสร้างระบบพี่เลี้ยงเป็นกลไกสำคัญที่ใช้ทรัพยากรความรู้และประสบการณ์ภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การให้โอกาส การดูแลบุคลากร และการบริหารจัดการองค์ความรู้ เพื่อเสริมความแข็งแกร่งของงานบริการในระยะยาว

#### 4) การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีพี (ประเทศไทย) จำกัด (2562) เป็นกระบวนการสำคัญตั้งแต่การวางแผน จัดสรร ไปจนถึงการติดตามและปรับปรุง โดยมีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ การวางแผนและจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเป็นขั้นตอนแรกที่ทำให้ทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น บุคลากร งบประมาณ หรือวัสดุอุปกรณ์ ถูกนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลดความสูญเปล่าและเพิ่มความคุ้มค่า ในขณะที่เดียวกันการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมช่วยเสริมให้การทำงานรวดเร็ว แม่นยำ และสามารถรองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้ทันเวลา นอกจากนี้การติดตามและ

ประเมินผลเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ผู้บริหารมองเห็นจุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการปรับปรุง ช่วยให้การใช้ทรัพยากรมีความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างทันท่วงที ส่วนการสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความรับผิดชอบในองค์กร

### 2.1.6 การวัดการรับรู้

การวัดการรับรู้ (Measurement of Perception) คือ กระบวนการประเมินว่าบุคคลหรือกลุ่มคน ตีความข้อมูลอย่างไร โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ เช่น แบบสอบถาม การสังเกต และการวัดทางสรีรวิทยา เพื่อให้เกิดความเข้าใจในมุมมอง ทักษะ และความรู้สึกต่อสิ่งต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจต่อไปได้ ดังนั้นการวัดการรับรู้จึงขึ้นอยู่กับระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งการที่แต่ละบุคคลมีความรู้ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ย่อมมีผลในการตีความต่อสิ่งต่าง ๆ ได้แตกต่างกัน

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2540 อ้างถึงใน อสงไขย ทยานศิลป์, 2560) ได้กล่าวว่า การวัดการรับรู้ในส่วนใหญ่นักวิจัยใช้วิธีคล้ายคลึงกันกับการวัดเจตคติ และการวัดค่านิยม รวมถึงการวัดบุคลิกภาพ เพราะว่าการรับรู้เป็นขั้นตอนหนึ่งของเจตคติการวัดค่านิยม และการวัดบุคลิกภาพ ดังนั้นการวัดการรับรู้จึงประกอบไปด้วย

#### 1) การสังเกต (Observation)

- (1) สังเกตที่ใบหน้าของบุคคลนั้นว่ามีการแสดงออกทางสีหน้าอย่างไร
- (2) สังเกตที่สายตา หรือแววตา
- (3) พิจารณาที่บุคลิกภาพ ท่าทางของร่างกาย
- (4) พิจารณาที่เจตนาของบุคคลว่ามีพฤติกรรมแสดงออกอย่างไร

#### 2) การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

- (1) แบบสอบถามที่มีคำถามเป็นข้อความที่มีเพียงความคิดเดียว ให้เลือกตอบว่า เห็นด้วย-ไม่เห็นด้วย ใช่-ไม่ใช่ ถูก-ผิด ซึ่งในบางครั้งอาจมีคำว่า ไม่แน่ใจ อยู่ด้วยก็ได้
- (2) แบบสอบถามที่มีคำถามหลายตัวเลือกเป็นมาตรวัด (Scaling) เป็นคำถามที่มีประโยคคำถาม และมีคำตอบที่เป็นระดับการรับรู้ว่า มากน้อยเพียงใด แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ปฏิบัติ-ไม่ปฏิบัติ หรือ 3 ระดับ คือ ปฏิบัติ-ปฏิบัติบางครั้ง และไม่ได้ปฏิบัติ หรือใน 5 ระดับ เช่น ปฏิบัติมากที่สุด-ปฏิบัติมาก-ปฏิบัติปานกลาง-ปฏิบัติน้อย และปฏิบัติน้อยที่สุด
- (3) การใช้แบบทดสอบ และเครื่องมือทางจิตวิทยา ผู้ทำการทดสอบเสนอสิ่งเร้าแก่ผู้ถูกทดสอบ เพื่อให้แสดงพฤติกรรมหรือคำตอบออกมาซึ่งสิ่งเร้านี้อาจเป็นรูปภาพหรือสิ่งอื่นก็ได้

#### 2.1.6.1 มาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scales )

ฟรานซิสโก ไทเกอร์ มูรา (2563) มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scales ) เป็นมาตรวัดที่ใช้สำหรับให้ผู้แสดงระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Question) ที่จะมีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามระดับความเห็นด้วย โดยมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) จะสามารถพบเห็นได้บ่อยจากแบบสอบถามแบบมี โดยเฉพาะในระดับมหาวิทยาลัย ที่นำมาใช้ในงานวิจัยของสาขาวิชาด้านสังคมศาสตร์ วิธีวัดความพึงพอใจหรือความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้วย Likert Scale คือ การให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกแสดงความคิดเห็น จากระดับ

ความพึงพอใจหรือระดับความเห็นด้วย 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจที่จะมีตั้งแต่พอใจหรือเห็นด้วยที่สุด (Favorable) ไปจนถึงไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยที่สุด (Unfavorable) เช่น ตัวอย่างมาตรวัดที่พบเห็นได้ทั่วไปบางส่วน ดังนี้

- (1) ระดับความเห็นด้วย (5 คะแนน) : ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง – ไม่เห็นด้วย – ไม่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย – เห็นด้วย – เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- (2) ระดับความน่าสนใจ (5 ระดับ) : ไม่น่าพอใจอย่างยิ่ง – ไม่น่าพอใจ – ปานกลาง – น่าพอใจ – น่าพอใจอย่างยิ่ง
- (3) ระดับความยาก (5 ระดับ) : ยากมาก – ยาก – ปานกลาง – ง่าย – ง่ายมาก
- (4) ระดับความพึงพอใจ (5 คะแนน) : ไม่พอใจอย่างยิ่ง – ไม่พอใจ – เฉยๆ – พอใจ – พอใจมาก
- (5) ความถี่ (5 ระดับ) : ไม่เคย – นานๆ ครั้ง – บางครั้ง – บ่อยครั้ง – เสมอ
- (6) โอกาส (5 ระดับ) : น้อยมาก – น้อย – ปานกลาง – น้อย – มาก

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ

### 2.2.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2544 ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

(มหาวิทยาลัยคริสเตียน, 2566) ได้กล่าวว่า การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

- 1) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิคของวิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการ
- 2) พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้า และแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยโทน เสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ

- 1) ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือหรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง
- 2) ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2565) แนวปฏิบัติการให้บริการ (Service Practice Guidelines) หมายถึง ข้อกำหนด วิธีการ หรือขั้นตอนที่จัดทำขึ้นโดยหน่วยงานหรือองค์กร เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีมาตรฐาน และตอบสนอง

ความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพแนวปฏิบัติดังกล่าวมักอยู่ในรูปของคู่มือปฏิบัติงาน เอกสารประกอบการดำเนินงาน หรือแนวทางเชิงนโยบายที่สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้

ธนพร ศรีสว่าง (2565) แนวปฏิบัติที่มีคุณภาพจะต้องมีความชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร ครอบคลุมกระบวนการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ และสามารถนำไปใช้ได้จริงในทางปฏิบัติ โดยเฉพาะในงานบริการภาครัฐหรือในสถานศึกษา แนวปฏิบัติมีบทบาทสำคัญในการกำกับให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการภายใต้หลักเกณฑ์เดียวกัน ลดความคลาดเคลื่อนในการให้บริการ และสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ

บริษัท วิมังสา เทรนนิ่ง จำกัด (2563) มาตรฐานงานบริการ คือการสร้างระบบงานในองค์กร เพื่อให้บุคลากรทุกคนเข้าใจบทบาทหน้าที่ และวิธีปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ทั้งยังสามารถตอบรับ ความต้องการของลูกค้าไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสะท้อนแบรนด์ขององค์กร รวมถึงทิศทาง ขององค์กรได้ต่อไป

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2563) มาตรฐานบริการ (Service Standard) เป็นสิ่งที่พนักงาน จะต้องปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานทราบถึงวิธีการ ขั้นตอนว่า เขาจะทำงานให้บริการลูกค้าอย่างไร และให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานลักษณะของมาตรฐานบริการ สามารถจัดทำ ได้เป็นรูปเล่ม เพื่อช่วยให้ทุกคนหยิบมาศึกษาปฏิบัติตามได้อย่างสะดวก

หลักการสำคัญของแนวปฏิบัติที่มีประสิทธิผลคือ ความยืดหยุ่น การอัปเดตอย่างสม่ำเสมอ และการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานในการออกแบบแนวปฏิบัติเหล่านั้น เพราะจะช่วยให้เกิดความรู้สึก เป็นเจ้าของ (Ownership) และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติตาม (Watson & Hewett, 2020)

ในบริบทของงานทะเบียนและวัดผลระดับอุดมศึกษา แนวปฏิบัติที่ดีจะต้องสามารถสะท้อน การให้บริการที่ครอบคลุม ตั้งแต่การรับนักศึกษา การจัดการข้อมูลหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน การออกผลการเรียน การสำเร็จการศึกษา ตลอดจนการบริการข้อมูลให้แก่หน่วยงานภายในและ ภายนอก โดยทั้งหมดนี้ควรเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และการอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้รับบริการสูงสุด (กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2563)

## 2.2.2 องค์ประกอบของระบบบริการ

- 1) ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในเรื่องบริการต่าง ๆ
- 2) ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนงนั้น ๆ ไปปฏิบัติ ให้ตรงความต้องการมากที่สุด
- 3) องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
- 4) ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็นสิ่งที่ไม่ต้องไม่ได้
- 5) สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการให้บริการ

ศิริ พันธุ์ทา (2562) การให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับ ผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ 5 ประการด้วยกัน ดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรม ในการบริหารงาน ทุกคนจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก กีดกัน ในการให้บริการจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องให้บริการตรงต่อเวลาเสมอ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Geographical) เช่น บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งจะต้องมีไว้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

### 2.2.3 การปฏิบัติในการให้บริการ

1) กาย ดูแลบุคลิกภาพให้สดชื่น กระจุกกระจิก ไม่เชื่องซึม กระจกกระจ่าง หน้าตาสดใส แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายอย่างเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของผู้ให้บริการ นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

2) วาจา กล่าวต้อนรับและทักทายด้วยถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะ ชัดเจน พุดมีหางเสียง พุดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พุดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพุดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พุดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พุดมากจนเกินจริง พุดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

3) ใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุนเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน

ศิริ พันธุ์ทา (2562) กล่าวโดยสรุป การปฏิบัติในการให้บริการต้องอาศัยเทคนิคการให้บริการ ทั้งกาย วาจา และใจ เพื่อให้เกิดบริการคุณภาพโดยรวม เรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการที่ถูกต้อง และเป็นวัฒนธรรมขององค์การของหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ จนเกินไป การสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ต้องมีการจัดการเพื่อให้ความเหมาะสมและสอดคล้องกัน คือ

1) กลยุทธ์การบริการ (Service Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติจะต้องกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมาย โดยมีความยืดหยุ่นตัวที่เหมาะสมมีความแม่นยำ เทียงตรง และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้บริการ

2) ระบบงาน (Task System) หรือกระบวนการ ต้องเน้นระบบการบริการให้เกิดความเรียบง่าย สบายใจ เมื่อมาใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ดูเข้าใจได้โดยง่าย สามารถที่จะเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง

3) พนักงาน (Staff) หรือผู้ให้บริการ ในทุกระดับชั้นต้องได้รับการสรรหา พัฒนาและปรับพฤติกรรมตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของผู้รับบริการ และมีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดี

### 2.2.4 ข้อควรระวังในการให้บริการ

วีรยุทธ กวีณรวิบริรักษ์ (2566) ได้กล่าวว่า ลักษณะผู้ให้บริการที่สร้างความประทับใจพึงพอใจต่อลูกค้าผู้มารับบริการ ที่ควรนำไปใช้เพื่อการพัฒนาทักษะ การเพิ่มความรู้ การเพิ่มทักษะการทำงานที่ทำอยู่ให้มีความรู้ใหม่ ๆ เกิดความชำนาญ ซึ่งก็เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างภาพลักษณ์บุคลิกภาพภายในและภายนอก ในการเป็นผู้ให้บริการที่นำเสนอเชื่อถือ ซึ่งพฤติกรรมที่ควรระวังในการให้บริการมี ดังนี้

- 1) ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
- 2) ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ได้อยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
- 3) ดำเนินการล่าช้าเป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่งเพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
- 4) การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียงของผู้ให้บริการที่แสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
- 5) การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง เช่น การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

ดังนั้นองค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมาก เพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ ดังนี้

- 1) จัดระบบการทำงาน ควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว
- 2) จัดทำลำดับขั้นตอน การให้บริการง่ายและไม่ซับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน
- 3) เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ตั๋วรับความคิดเห็น การสอบถาม พูดคุย จากคำตำหนิติเตียน และคำชมเชยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป
- 4) ฝึกอบรมผู้ให้บริการให้เกิดทักษะการบริการที่ดี เพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

### 2.2.5 ข้อค่านิ่งของการเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ

ชมพู เนินหาด และคณะ (2563) ได้กล่าวว่า ผู้ให้บริการที่ดีต้องมี 2 ส่วนที่สำคัญ คือ บุคลิกที่ดีและกระบวนการให้บริการที่ดีตามหลักปฏิบัติ “Service Mind” และการเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศผู้ปฏิบัติงานควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ อีกดังนี้

- 1) ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบสามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบาย และวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องชวนขยายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

2) มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าเป็นบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายาม นำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

3) ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใยจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

4) ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี

5) ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี

6) ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้นมีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้น กิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจอาจจะถูกตำหนิพูดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

7) ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วนผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือก ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

8) มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกที่ดีต่องานบริการและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการแม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

9) มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด การขาย และงานบริการ การปลุกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือ บุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

Kotler (2000, อ้างถึงใน สาริณี รุ่งเรือง, 2564) ความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

(1) สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

(2) บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

(3) เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

(4) วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

(5) สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้องและสื่อความหมายได้

(6) ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภค ในขณะเดียวกันให้บริการแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ ทำให้การบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับให้บริการ บริการจะเป็นใครจะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการจะไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีผู้รับบริการ

## 2.2.6 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

Impression Training (2560) การประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวังหากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการจำเป็นต้องทำเพื่อความวางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ประการที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

ประการที่ 3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด

ประการที่ 4 ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่ 5 ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ประการที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

ประการที่ 7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ

ประการที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

ประการที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจนใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

ประการที่ 10 ความเข้าใจลูกค้า (Understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย

ศิริ พันธุ์ทา (2562) คุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตามจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้าย ๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น 10 มิติ (Servqual) ได้แก่

1) ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Consistency) และความพึ่งพาได้ (Dependability)

2) การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา การติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน

3) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ

4) การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มากจนซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5) อธิยาศัยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ และมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7) ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility)

8) ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9) ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ การให้คำแนะนำ เอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ และการให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ

10) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

### 2.2.7 คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

ศิริ พันธุ์ทา (2562) การบริการ (Service) ให้ดีมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น สามารถพิจารณาได้จากตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัว ซึ่งเมื่อแยกออกมาแล้วจะได้ความหมายของการบริการที่ดีสามารถนำมายึดเป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการได้ดังนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy : ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response : ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful : แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner : การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ

I = Image Enhancing : การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์การด้วย

C = Courtesy : ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm : ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยี

การสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยี คือ การใช้เครื่องมือและระบบดิจิทัลในการส่ง รับ และแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น อีเมล แอปแชท (LINE, WhatsApp) โซเชียลมีเดีย การประชุมทางไกล (Zoom, Teams) โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต ซึ่งเปลี่ยนวิธีการทำงาน การเรียนรู้ และการใช้ชีวิตประจำวัน ให้เชื่อมต่อกันได้ทั่วโลก ลดช่องว่างและเพิ่มความสะดวกสบาย ทำให้เกิดการสื่อสารสองทาง (Interactive) หรือมวลกระจาย (Mass Communication) ได้ง่ายขึ้น

### 2.3.1 พัฒนาการและบทบาทของการสื่อสารดิจิทัล

สุวีรา สุตาเดช (2564) ได้กล่าวว่า พัฒนาการของการสื่อสารข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงนับตั้งแต่มนุษย์ได้มีการรวมกลุ่มกันเป็นสังคมขนาดใหญ่ตั้งแต่โบราณ และเริ่มมีการสื่อสารกันเกิดขึ้น ความเจริญก้าวหน้าของการสื่อสารก่อนที่จะมาถึงปัจจุบันนี้ ยุคโบราณมนุษย์ใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารกันอย่างจำกัด ส่วนใหญ่จะสื่อสารกันด้วยการใช้ท่าทางหรือแม้กระทั่งการใช้สัญลักษณ์ต่างๆ เช่น การวาดภาพตามผนังถ้ำมากกว่าการใช้ภาษาในการสื่อสารซึ่งกันและกัน ดังนั้นจึงสามารถแบ่งการสื่อสารออกได้เป็น 3 ยุค ดังนี้

1) การสื่อสารยุคโบราณ เป็นการสื่อสารที่นิยมใช้ในอดีตจะกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ใช้ถ่ายทอดข้อมูลที่ไม่มีความลับซับซ้อนและตัวกลางที่ใช้มักจะมีประสิทธิภาพน้อย และไม่มีความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร ตัวอย่างการสื่อสารในยุคโบราณ เช่น ภาพบนผนังถ้ำ คิวไฟ วังปลัด นกพิราบสื่อสาร ม้าเร็ว

2) การสื่อสารยุคอุตสาหกรรม เป็นการสื่อสารที่ยังนิยมใช้ในปัจจุบัน แต่มีแนวโน้มที่จะเลิกใช้ในอนาคต เนื่องจากมีเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการสื่อสารใหม่ ๆ เข้ามาแทนที่

การสื่อสารยุคอุตสาหกรรมจะมุ่งเน้นประสิทธิภาพมากกว่าการสื่อสารยุคโบราณ ตัวอย่างการสื่อสารในยุคอุตสาหกรรม เช่น โทรศัพท์ (Telephone) อนาล็อก (Analog) โดยใช้สายโทรศัพท์เป็นตัวกลางในการรับและส่งข้อมูล โทรสารหรือแฟกซ์ (Fax) จดหมายและพัสดุ (Letter and Inventories)

3) การสื่อสารในยุคปัจจุบันหรือการสื่อสารยุคโลกไร้สาย เป็นการสื่อสารที่มุ่งเน้นความสะดวกสบายของผู้ใช้และประสิทธิภาพของข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสารเป็นหลัก ผู้สื่อสารจะต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีเป็นอย่างดี จึงจะสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ไวไฟ (Wi-Fi) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล (Electronic Mail หรือ E-Mail) การสนทนาออนไลน์หรือแชท (Chat) และวีดีโอทางไกล (Video Conferencing)

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (2566) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ประโยชน์ต่อการศึกษาในอนาคต ซึ่งปัจจุบันความการรับส่งข้อมูลข่าวสารมีเพิ่มมากขึ้นทั้งด้านปริมาณและด้านรูปแบบหรือชนิดของข้อมูลจึงทำให้มีการพัฒนาและขยายตัวของระบบสื่อสารข้อมูลเกิดขึ้นโครงข่ายข้อมูลแบบดิจิทัล (Digital Data Network) เป็นแนวทางหนึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองการขยายตัว ในยุคเริ่มแรกการรับส่งข้อมูลเป็นลักษณะการส่งข้อมูลแบบแอนะล็อก (Analog) เมื่อเวลาเปลี่ยนไปเทคโนโลยีทางด้านดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทแทนที่ระบบแอนะล็อกเนื่องด้วยประสิทธิภาพการรับส่ง ข้อมูลที่รวดเร็วแม่นยำและการจัดเก็บที่คงทน ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้สะดวก รูปแบบกระบวนการสื่อสารในระบบดิจิทัลมีลักษณะคล้ายคลึงกับกระบวนการสื่อสารทั่วไป ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร (Sender) ข้อมูลหรือสาร (Message) สื่อกลาง (Media) และผู้รับสาร (Receiver)

ความหมายของสื่อดิจิทัล ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายความว่า คนหรือสิ่งติดต่อให้ข้อมูลถึงกันหรือชักนำให้รู้จักกัน ส่วนคำว่า media มีรากศัพท์มาจากภาษาลาติน มีความหมายว่า ระหว่าง (between) ที่มีหมายถึงว่า อะไรก็ตามที่บรรทุกนำพาข้อมูลหรือสารสนเทศ จากแหล่งกำเนิดสารไปยังผู้รับสาร ความหมายของดิจิทัล (Digital) ตามรากศัพท์ภาษาลาตินมาจากคำว่า Digit มีความหมายว่า นิ้ว เพราะนิ้วมือมักจะใช้สำหรับการนับที่ไม่ต่อเนื่อง เหมือนกับสัญญาณดิจิทัลที่เป็นสัญญาณไม่ต่อเนื่อง คือ มีการปิด การเปิด ความหมายของสื่อดิจิทัล (Digital Media) จึงหมายความว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ทำงานโดยใช้รหัสมาตรฐานดิจิทัลหรือถ้าทำความเข้าใจง่าย ๆ คือ ข้อมูลหรือข่าวสาร เช่น รูปภาพ วีดิทัศน์ เสียง เป็นต้น

รูปแบบของสื่อดิจิทัล หมายถึง สื่อดิจิทัลเป็นเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ที่มีการพัฒนาต่อเนื่องมาโดยตลอด ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันทำให้มีสื่อมีเดียจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันด้านต่าง ๆ ในแทบทุกแขนง ไม่ว่าจะเป็นด้านวิทยาศาสตร์ ด้านการแพทย์และสาธารณสุข ด้านวิศวกรรมสถาปัตยกรรม ด้านธุรกิจ ด้านสื่อสารมวลชน และด้านการศึกษาจึงสามารถแบ่งสื่อดิจิทัลเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

สื่อดิจิทัลเพื่อการนำเสนอ (Presentation digital media) หมายถึง สื่อรูปแบบนี้มุ่งสร้างความตื่นตาตื่นใจ น่าสนใจ น่าติดตามและถ่ายทอดผ่านประสาทสัมผัสที่หลากหลายผ่านตัวอักษร ภาพและเสียง ในปัจจุบันพัฒนาถึงขั้นให้ผู้ชมสัมผัสถึงความรู้สึกต่าง ๆ เช่น ความร้อน ความเย็น การสัมผัสเหมือน หรือการได้กลิ่น เป็นต้น โดยที่ผู้ใช้และสื่อแทบไม่มีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบ

หากมองในรูปแบบของการสื่อสารแล้ว สื่อดิจิทัลลักษณะนี้จะจัดเป็นการสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication)

สื่อดิจิทัลปฏิสัมพันธ์ (Interactive Digital Media) หมายถึง รูปแบบที่เน้นให้ผู้ใช้สามารถโต้ตอบสื่อสารกับสื่อได้โดยตรงผ่านโปรแกรมมัลติมีเดียที่มีลักษณะของสื่อหลายมิติหรือที่เรียกว่า Hypermedia ที่เนื้อหาภายในสามารถเชื่อมโยงหรือ Link ถึงกันได้ สื่อดิจิทัลรูปแบบนี้นอกจากผู้ใช้จะสามารถดูข้อมูลได้หลากหลายลักษณะเช่นเดียวกับรูปแบบแรกแล้วยังสามารถสื่อสารโต้ตอบกับสื่อผ่านการคลิกเมาส์ แป้นพิมพ์หรืออุปกรณ์เชื่อมต่ออื่น ๆ สื่อประเภทนี้จัดเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-Way Communication)

ศูนย์สารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล (2566) ได้กล่าวว่า การใช้เครื่องมือและระบบดิจิทัล เช่น สมาร์ทโฟน อินเทอร์เน็ต แอปพลิเคชัน ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข้อความ รูปภาพ วิดีโอ แอนิเมชัน และรวดเร็วข้ามระยะทางทำให้การทำงาน การเรียน การใช้ชีวิตประจำวัน สะดวกขึ้นมากมีทั้งการสื่อสารส่วนตัว (แชท) และการทำงานร่วมกัน (ประชุมออนไลน์) แม้จะอยู่คนละที่โดยอาศัยเครือข่ายและซอฟต์แวร์ต่างๆ ในการเชื่อมโยง

อนุชิต สอนสีดา และวีระยุทธ จันลา (2560) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการประยุกต์ใช้งานอย่างรวมทั้งเป็นช่องทางการสื่อสารและการค้นคืนสารสนเทศ มีบทบาทสำคัญในเรียนรู้ต่าง ๆ ที่ช่วยส่งเสริม ความรู้ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้แบบทุกที่ทุกเวลา นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริม สนับสนุนด้านการศึกษาในด้านการใช้งานในห้องสมุดและการใช้งานในการบริหารงานในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อการศึกษามีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นความท้าทายที่ต้องเรียนรู้ในการนำ

ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม (2562) ได้กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีสามารถทำให้ดำเนินงานมีความง่ายและสะดวกรวดเร็วมากขึ้น แต่ยังคงคุณภาพและประสิทธิภาพได้ดั้งเดิม ดังนั้นการเลือกใช้เครื่องมือเทคโนโลยีทั้ง 5 ประเภท ได้แก่ เทคโนโลยีการสืบค้นข้อมูล เทคโนโลยีการบันทึกข้อมูล เทคโนโลยีการเก็บข้อมูล เทคโนโลยีกระบวนการ และเทคโนโลยีการแบ่งปันและเผยแพร่ข้อมูล จะช่วยทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย แต่ยังคงคุณภาพ สามารถตอบโจทย์การใช้งานได้ครบถ้วน

### 2.3.2 คุณภาพการสื่อสารในยุคดิจิทัล

จิณฉัตร ปะโคทัง และภูมิไพรัตน์ อนุพันธ์ (2562) ได้กล่าวว่า การสื่อสารและประชาสัมพันธ์เรื่องราวโดยผ่านสื่อดิจิทัลของสถานศึกษา เป็นช่องทางสื่อสารการจัดการศึกษาที่มีความสมบูรณ์แบบ สถานศึกษาสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้ และแนวทางการสื่อสารในสถานศึกษามีหลายรูปแบบที่สามารถช่วยให้การสื่อสารข้อมูลข่าวสารของสถานศึกษา สามารถนำไปใช้พัฒนาการศึกษาและการจัดกิจกรรมพัฒนาการศึกษาให้มีมาตรฐานและสามารถใช้เทคโนโลยีลดภาระการใช้บุคลากรในการสื่อสารได้

พชรพล รื่องหงส์ (2566) ได้กล่าวว่า ทักษะการสื่อสารบนโลกดิจิทัลและวิธีการใช้การสื่อสารในโลกดิจิทัลให้ความสำคัญกับการเข้าใจและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและ สื่อโซเชียลให้เกิดประโยชน์ต่อการสื่อสารของเราและผู้อื่น ทักษะการสื่อสารบนโลกดิจิทัล (Digital Communication) หมายถึง การสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น อีเมล โซเชียลมีเดีย เว็บไซต์

แซท ฯลฯ ทักษะการสื่อสารบนโลกดิจิทัลมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตในยุคปัจจุบัน การสื่อสารบนโลกดิจิทัลมีประโยชน์มากมาย เช่น การเชื่อมต่อกับผู้คนจากทุกมุมโลก การแบ่งปันข้อมูลและความรู้ การสร้างความเข้าใจและการเข้าถึง ช่วยให้สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้คนได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่จำกัดพื้นที่หรือเวลา สะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา การสื่อสารมีประสิทธิภาพ แบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ได้รวดเร็ว เข้าถึงโอกาสใหม่ ๆ ในการทำงาน

#### องค์ประกอบสำคัญของ Digital Communication

1) การรู้จักเครื่องมือดิจิทัล หมายถึง เข้าใจวิธีใช้เครื่องมือดิจิทัลต่าง ๆ เช่น อีเมล โซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ แซท ฯลฯ โดยเฉพาะคุณลักษณะสำคัญของแต่ละเครื่องมือว่ามีข้อดี และข้อจำกัดอย่างไร และเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสมต่อการสื่อสาร

2) เข้าใจเรื่อง รอยเท้าดิจิทัล (Digital Footprint) หมายถึง ร่องรอยการใช้งานบนโลกออนไลน์ เปรียบเสมือนรอยเท้าที่เราทิ้งไว้ทุกครั้งที่ใช้อินเทอร์เน็ต เช่น ข้อมูลส่วนตัว ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล รูปภาพ ฯลฯ กิจกรรมออนไลน์อย่างการ โพสต์ แชร์ คอมเมนต์ กดไลค์ ประวัติการค้นหา การโต้ตอบออนไลน์ผ่านข้อความส่วนตัว การสนทนาในกลุ่ม รวมถึงการใช้งานเว็บไซต์ ซึ่งจะถูกบันทึกประวัติการเข้าชมเว็บไซต์ คุณก็ อ่านเพิ่มเติมเกี่ยวกับ รอยเท้าดิจิทัล (Digital Footprint)

3) การสื่อสารอย่างมีวิจารณญาณ หมายถึง วิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง และประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูล ก่อนเลือกที่จะตอบโต้หรือสื่อสารอย่างเหมาะสมตามบริบทของการสื่อสาร

4) การรักษาความปลอดภัยบนโลกออนไลน์ หมายถึง เข้าใจและปฏิบัติตามแนวทางการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนตัว โดยเลือกที่จะไม่ทิ้งร่องรอยในพื้นที่เสี่ยงเช่น เว็บไซต์ที่ไม่น่าไว้วางใจ หรือเกี่ยวข้องกับพื้นที่ออนไลน์ที่เสี่ยงต่อการกระทำที่ผิดกฎหมาย

การสื่อสารบนโลกดิจิทัลเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพัฒนา เพื่อให้สามารถเชื่อมต่อกับผู้คนและองค์กรในโลกดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการสื่อสารบนโลกดิจิทัลมีความหลากหลาย เช่น การใช้เทคโนโลยีและสื่อโซเชียลให้เกิดประโยชน์ การใช้เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม และการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารบนโลกดิจิทัลให้เกิดประโยชน์ต่อการสื่อสารของเราและผู้อื่น

## 2.4 บทบาทของงานทะเบียนวัดผลในสถาบันอุดมศึกษา

### 2.4.1 ความหมายและขอบเขตหน้าที่ของงานทะเบียนวัดผล

วารินทร์ ช่วยรัมย์ (2566) ได้กล่าวว่า งานทะเบียนและงานวัดผล เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการและการบริการการศึกษา โดยมีขอบเขตงานตั้งแต่การรับนักเรียนนักศึกษา การทำประวัตินักเรียนนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การจัดทำเอกสารหลักฐานการเรียน การออกเอกสารหลักฐานการเรียน การเทียบโอนผลการเรียนการตรวจสอบและรับรองคุณวุฒิทางการเรียน การจัดทำรายงานผลการเรียน เพื่อให้บริการแก่ผู้ที่กำลังศึกษาและสำเร็จการศึกษาไปแล้ว

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (2566) ได้กล่าวว่า สำนักทะเบียนและวัดผล เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและสถิติการศึกษาของนิสิตตั้งแต่แรกเข้าจนกระทั่งจบการศึกษา การดำเนินการของสำนักทะเบียนและวัดผลการศึกษาโดยสังเขป ดังนี้คือ

- 1) ดำเนินการรับนิสิตใหม่ทุกประเภทตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
  - 2) ดำเนินการจัดทำระเบียบรายวิชา ตารางสอน ตารางสอบ
  - 3) ดำเนินการเกี่ยวกับการลงทะเบียนของนิสิต
  - 4) ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียนนิสิต ทั้งนิสิตปัจจุบันและนิสิตเก่า
  - 5) ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านประเมินผลการศึกษาของนิสิตตามข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
  - 6) ดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารทางการศึกษา
  - 7) ดำเนินการด้านการประมวลผลสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทะเบียนและสถิติการศึกษาของนิสิต เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย
  - 8) ดำเนินการประสานงานด้านการเรียนการสอนของนิสิตกับคณะ/ภาควิชา/สาขาวิชา
  - 9) ดำเนินการจัดการทรัพยากรทางการศึกษา เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์ช่วยเสริมการสอน เป็นต้น เพื่อการเรียนการสอนและการสอบภายในมหาวิทยาลัย
  - 10) การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา
- การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการบริการการศึกษาในงานทะเบียนประวัติ นิสิต และการลงทะเบียนเรียนของนิสิตประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้คือ
- 1) ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่
    - (1) จัดการระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนนิสิต
    - (2) แก้ไขข้อมูลการลงทะเบียนเรียนในระบบฐานข้อมูล
    - (3) ประมวลผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเรียน
    - (4) ประสานงานข้อมูลการลงทะเบียนเรียนกับสำนักทะเบียนและวัดผล
  - 2) คณะ/ภาควิชา/สาขาวิชาต่าง ๆ
    - (1) จัดทำทะเบียนประวัตินิสิตและการลงทะเบียนเรียนของนิสิตในคณะเข้าสังกัด
    - (2) จัดตารางเรียน ตารางสอบให้สอดคล้องกับจำนวนนิสิตและห้องเรียน
    - (3) ประสานงานข้อมูลการลงทะเบียนเรียนกับสำนักทะเบียนและวัดผล
  - 3) วิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ ห้องเรียน หน่วยวิทยบริการ และสถาบันสมทบ
    - (1) จัดทำทะเบียนประวัตินิสิตทั้งหมดเข้าสังกัดส่วนกลาง
    - (2) จัดทำระบบฐานข้อมูลนิสิตสถิตินิสิตทั้งหมดเข้าส่วนกลาง และนำเสนอ
    - (3) จัดทำด้านประมวลผลการศึกษาของนิสิตทั้งหมดตามข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี - โท - เอก ของมหาวิทยาลัยและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
  - (4) จัดดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารทางการศึกษาของนิสิตทั้งหมด

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2566) ได้กล่าวว่า บทบาทหน้าที่ของสำนักทะเบียนและวัดผล เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในกิจกรรมทั้งที่เป็นงานวิชาการ งานบริการสนับสนุนทางวิชาการ และงานธุรการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับนักศึกษาและผู้เรียนตั้งแต่เข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ทั้งในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี เริ่มจากการรับสมัครนักศึกษาใหม่ทั้งในและต่างประเทศ การลงทะเบียนเรียน การพัฒนาแบบทดสอบและคลังข้อสอบ การจัดสอบ การประมวลผลการศึกษา การแจ้งผลสอบ การออกเอกสารสำคัญในการสำเร็จการศึกษา

การให้บริการตอบปัญหาแก่นักศึกษาและผู้เรียน สำหรับงานด้านวิชาการจัดให้ความรู้และอบรมด้านเทคนิคการวัดและประเมินผล การพัฒนาแบบทดสอบ และการจัดระบบคลังข้อสอบ นอกจากนี้ยังให้บริการจัดสอบทั้งระบบให้กับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2566) ได้กล่าวว่า หน้าที่กลุ่มงานทะเบียนและสถิตินักศึกษา เป็นหน่วยงานทะเบียนกลางของมหาวิทยาลัย สังกัดกองบริการการศึกษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลนักศึกษา ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานบริการวิชาการแก่หน่วยงานจัดการเรียน การสอนของคณะ/วิทยาลัย ภารกิจของหน่วยงาน ดังนี้

- 1) งานทะเบียนประวัตินักศึกษา
  - (1) รับขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่
  - (2) จัดทำฐานข้อมูลประวัตินักศึกษา
  - (3) ตรวจสอบคุณสมบัตินักศึกษาใหม่/ผู้สำเร็จการศึกษา
- 2) งานลงทะเบียนและประมวลผล
  - (1) จัดเตรียมฐานข้อมูลนักศึกษา ข้อมูลรายวิชา
  - (2) ลงทะเบียนวิชาเรียน
  - (3) ประมวลผลและจัดทำรายงานต่าง ๆ
  - (4) พัฒนาบำรุงรักษาข้อมูลและโปรแกรมระบบงานคอมพิวเตอร์
- 3) งานทะเบียนและวัดผลการศึกษา
  - (1) ตรวจสอบปรับปรุงข้อมูลการลงทะเบียน/ผลการเรียน
  - (2) อนุมัติผลการศึกษาและแจ้งผลการศึกษา
  - (3) ตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา จัดทำรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา
- 4) งานออกหนังสือสำคัญ
  - (1) จัดทำหนังสือรับรองทางการศึกษาประเภทต่าง ๆ
  - (2) การบันทึกข้อมูลวุฒิทางการศึกษาเดิม
  - (3) จัดทำดัชนีและการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- 5) งานบริการนักศึกษา
  - (1) รับ-ส่ง/เสนอคำร้อง เอกสารทางการศึกษาและหนังสือราชการ
  - (2) พิมพ์หนังสือ/เอกสารต่าง ๆ
  - (3) งานบริการเคาน์เตอร์
- 6) งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2566) ได้กล่าวว่า บทบาทและหน้าที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีบทบาทหน้าที่ภารกิจ ดังต่อไปนี้

- 1) งานบริหารทั่วไป

(1) ฝ่ายเลขานุการ ได้แก่ ดำเนินการด้านการประสานงาน การประชาสัมพันธ์ งบประมาณการเงิน จัดหาวัสดุ/ครุภัณฑ์ จัดซื้อ จัดจ้าง การจัดประชุมสัมมนา สวัสดิการ อาคาร สถานที่/สภาพแวดล้อม เป็นต้น

(2) ฝ่ายสารบรรณ ได้แก่ ลงทะเบียนรับ - ส่ง เอกสารที่เข้าและออก โดยแยกเอกสารตามงานที่เกี่ยวข้องและเข้าแฟ้มเสนอตามขั้นตอน จัดเก็บเอกสารข้อมูล จัดทำคำสั่งต่าง ๆ จัดเอกสารการประชุมสัมมนา เป็นต้น

(3) ฝ่ายบริการนักศึกษา ได้แก่ รับคำร้องจากนักศึกษา แยกตามประเภท และลงเลขที่เพื่อเสนอหน่วยงานตามขั้นตอน ออกหนังสือรับรองต่าง ๆ ออกหนังสือสอบถาม ตอบรับ - ส่งตัวการเรียนสมทบต่างสถาบัน เป็นต้น

(4) งานประกันคุณภาพ ได้แก่ งานประกันคุณภาพภายใน งานประกันคุณภาพภายนอก เป็นต้น

## 2) งานหลักสูตรและแผนการเรียน

(1) ฝ่ายจัดตารางเรียน ตารางสอน ได้แก่ จัดกลุ่มนักศึกษาตามแผนการเรียน ประสานงานการปรับปรุงแผนการเรียน ประสานงานการจัดผู้สอนวิชาต่าง ๆ ประสานงานการเปิดวิชาเรียน เป็นต้น

(2) ฝ่ายการจัดตารางเรียน ตารางสอบ ตารางสอน ดำเนินการด้านตารางเรียน ตารางสอน ตารางการใช้ห้อง ตารางสอบ การสอบปลายภาค สอบนอกตาราง ตารางสอบซ้ำ ขาดสอบปลายภาค เป็นต้น

## 3) งานทะเบียนและวัดผล

(1) ฝ่ายรับนักศึกษา ดำเนินการด้านการรับสมัครนักศึกษา การสอบคัดเลือก การรับรายงานตัว เป็นต้น

(2) ฝ่ายทะเบียนประวัติ ดำเนินการด้าน การลงทะเบียนประวัตินักศึกษา การออกบัตรนักศึกษ การตรวจสอบคุณวุฒินักศึกษา การเปลี่ยนแปลงประวัตินักศึกษา การจัดทำรายชื่อนักศึกษา การจัดทำสถิตินักศึกษา เป็นต้น

(3) ฝ่ายลงทะเบียนเรียน ดำเนินการด้านการลงทะเบียนเรียนตามแผนการเรียน การลงทะเบียนเพิ่ม - ถอน การลงทะเบียนเรียนสมทบต่างสถาบัน การออกใบแจ้งยอดชำระเงิน การโอน - ยกเว้นการเรียนรายวิชา เป็นต้น

(4) ฝ่ายประมวลผลและอนุมัติจบ ดำเนินการด้านการประมวลผลการศึกษา ประจำภาคเรียน การแจ้งผลการเรียนประจำภาคเรียน การตรวจสอบการเรียนครบหลักสูตร การอนุมัติผลสำเร็จการศึกษา เป็นต้น

(5) ฝ่ายจำหน่ายนักศึกษา ดำเนินการด้านการโอน - ย้ายนักศึกษา การพ้นสภาพการเป็นนักศึกษา การขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษา การรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา เป็นต้น

(6) ฝ่ายออกเอกสารรับรองการศึกษา ดำเนินการด้านการออกใบรับรองการศึกษา การออกใบรับรองคุณวุฒิ การออกใบอนุญาตปริญาบัตร ปริญาบัตร การออกใบรับรองผลการศึกษา การออกใบแทนหลักฐานการแสดงผลการเรียน เป็นต้น

1) งานระบบสารสนเทศ

(1) บันทึกข้อมูลลงโปรแกรม

(2) จัดทำระบบ Internet และ Intranet เกี่ยวกับการเรียนการสอนและการประมวลผล

(3) ควบคุมระบบงานข้อมูลของมหาวิทยาลัย

จากการศึกษา ผู้วิจัยสามารถสรุปบทบาทหน้าที่และขอบเขตงานทะเบียนและวัดผล โดยได้ให้ความหมาย ดังนี้ หน้าที่และความรับผิดชอบของงานทะเบียนและวัดผล เป็นหน่วยงานที่ดูแลเรื่องทะเบียนและผลการศึกษานักศึกษาตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จการศึกษา เป็นศูนย์กลางข้อมูลทางการศึกษา สนับสนุนการเรียนการสอนและการบริการแก่นักศึกษา ประสานงานกับคณะ หน่วยงานในมหาวิทยาลัยและองค์กรภายนอก และหน่วยงานนี้มีบทบาทสำคัญในการจัดการศึกษาอย่างครบวงจร ตั้งแต่การรับนักศึกษาไปจนถึงการจบการศึกษา เพื่อให้ระบบการศึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยมีหน้าที่หลัก ได้แก่

1) การจัดการทะเบียนและประวัตินักศึกษา

(1) รับสมัครและขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่

(2) จัดทำและบันทึกฐานข้อมูลประวัตินักศึกษา

(3) ตรวจสอบคุณวุฒิและจัดทำรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา

2) การจัดการลงทะเบียนเรียนและวัดผล

(1) จัดการตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ

(2) ประมวลผลและตรวจสอบผลการเรียน

(3) ออกเอกสารการศึกษา เช่น ใบรับรองผลการเรียน ใบปริญญาบัตร

3) การบริการข้อมูลและประสานงาน

(1) จัดทำรายงานสถิติข้อมูลการศึกษา

(2) ประสานงานระหว่างนักศึกษา คณะ/วิทยาเขต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4) การพัฒนาระบบสารสนเทศ

(1) จัดทำและดูแลระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนและการประมวลผล

(2) ให้บริการข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ เช่น Internet และ Intranet

5) การสนับสนุนงานบริการและวิชาการ

(1) ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาและบุคลากร

(2) สนับสนุนการจัดสอบและการพัฒนาระบบการวัดผล

(3) บริหารทรัพยากรทางการศึกษา เช่น ห้องเรียน อุปกรณ์ช่วยสอน

## 2.5 บริบทงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ

งานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ เป็นกลุ่มงานที่รับผิดชอบกิจกรรมทั้งที่เป็นงานวิชาการ งานบริการสนับสนุนทางวิชาการและงานธุรการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับนักศึกษา อาจารย์ ผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารหน่วยกิต และผู้ที่สนใจเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษา จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา เริ่มจากการรับสมัครนักศึกษาใหม่ การลงทะเบียนเรียน การพัฒนาแบบทดสอบ และคลังข้อสอบ การจัดสอบ การประมวลผลการสอบ การแจ้งผลสอบ การออกเอกสารสำคัญในการสำเร็จการศึกษา การให้บริการตอบปัญหาแก่นักศึกษา อาจารย์ ผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารหน่วยกิต และผู้ที่สนใจเข้าศึกษา ตลอดจนงานสนับสนุนการอบรมและส่งเสริมศักยภาพผู้สอนที่ดำเนินงานโดยฝ่ายวิชาการและวิจัย (ฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะการแพทย์บูรณาการ, 2564)

### 2.5.1 ขอบเขตงานทะเบียนวัดผล

งานทะเบียนวัดผล ฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะการแพทย์บูรณาการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยสังเขปดังนี้ จัดเตรียมเอกสารและความพร้อมสำหรับการรับบุคคลเข้าศึกษา ระดับปริญญาตรีและผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารหน่วยกิต ควบคุมดูแลบัญชีรายชื่อนักศึกษา จัดเตรียมเอกสารการขอเปิดรายวิชาตามโครงสร้างหลักสูตร ดำเนินการด้านเอกสารเกี่ยวกับนักศึกษาลงทะเบียนเรียน เพิ่ม - ถอนรายวิชา ลาพักการเรียนหรือรักษาสภาพนักศึกษาแจ้งแก้ไข ชื่อ - สกุล ที่อยู่ของนักศึกษา ดูแลระบบการบันทึกผลการเรียน ดูแลระบบการจัดทำ มคอ. ระดับปริญญาตรี ออกเอกสารรับรองการเป็นนักศึกษา และใบรับรองผลการเรียนของนักศึกษา รวบรวมและตรวจสอบแผนการเรียนทุกหลักสูตรให้ตรงกับโครงสร้างของหลักสูตร จัดทำตารางสอน ตารางเรียนร่วมกับสาขาวิชาต่าง ๆ จัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานการเรียน การสอน ประสานกับหน่วยงานภายในและภายนอกเกี่ยวกับการเรียนการสอน จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน ดูแล บำรุงรักษาและรับผิดชอบทรัพย์สินของฝ่ายวิชาการและวิจัยและสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย (ฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะการแพทย์บูรณาการ, 2564)

### 2.5.2 หน้าที่ความรับผิดชอบงานทะเบียนวัดผล

งานทะเบียนวัดผล มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ดังนี้

#### 1) งานรับเข้าศึกษาและทะเบียนประวัติ หน้าที่รับผิดชอบ

(1) งานรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ประชุมวางแผน ประสานงาน ติดตาม ตรวจสอบ แผนรับนักศึกษา ปฏิทินรับสมัคร ระเบียบการรับสมัคร คู่มือแนะนำและวิธีปฏิบัติการสอบคัดเลือก แผนการดำเนินงาน คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ประสานงาน การรับสมัครและการสอบคัดเลือกกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

(2) งานตรวจสอบหลักฐาน/เอกสารประกอบการขึ้นทะเบียนนักศึกษา แรกเข้าระดับปริญญาตรีและผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารหน่วยกิต

(3) งานให้บริการแก่หน่วยงานภายนอก การแนะแนวการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีและผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารหน่วยกิต ร่วมกับงานพัฒนาหลักสูตร งานแนะแนวการศึกษา และฝ่ายพัฒนานักศึกษา

(4) งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

2) งานทะเบียนการศึกษา หน้าที่รับผิดชอบ

- (1) งานปฏิทินการศึกษา
- (2) งานทะเบียนนักศึกษาระดับปริญญาตรีและผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารหน่วยกิต
- (3) งานลงทะเบียนเรียนและตรวจสอบการลงทะเบียนเรียน
- (4) งานเพิ่ม / เปลี่ยน / ถอน รายวิชา
- (5) งานตรวจสอบสถานะนักศึกษา
- (6) งานจัดตารางเรียน ตารางสอน และตารางสอบ

3) งานตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา หน้าที่รับผิดชอบ

- (1) งานบันทึกข้อมูลและตรวจสอบผลการศึกษา
- (2) งานทะเบียนประวัตินักศึกษาปัจจุบัน
- (3) งานตรวจสอบผู้สำเร็จการศึกษา
- (4) งานออกเอกสารทางการศึกษา
- (5) งานตรวจสอบและรับรองคุณวุฒิการศึกษา

4) งานประมวลผลและสถิติข้อมูล หน้าที่รับผิดชอบ

- (1) ประสานกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานระบบบริการการศึกษาหน้าเว็บไซต์ และระบบบริการการศึกษา BackOffice
- (2) ประสานงานและดูแลระบบทะเบียนนักศึกษาและระบบอื่น ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- (3) งานจัดทำสถิติข้อมูล และ Standard Report
- (4) งานดูแลระบบการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน

5) งานหลักสูตร หน้าที่รับผิดชอบ

- (1) ประสานงานการจัดการเรียนการสอนโครงการธนาคารหน่วยกิต

6) งานมาตรฐานการศึกษา หน้าที่รับผิดชอบ

- (1) งานมาตรฐานวิชาการ
- (2) งานมาตรฐานการวัดและประเมินผล

สรุปได้ว่า งานทะเบียนวัดผล มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการ และการบริการการศึกษาโดยมีขอบเขตงานตั้งแต่การรับนักศึกษา การทำประวัติ การลงทะเบียนเรียน การจัดทำเอกสารหลักฐานการเรียน การเทียบโอนผลการเรียน การตรวจสอบและการรับรองคุณวุฒิทางการเรียน การจัดทำรายงานผลการเรียน เพื่อให้บริการแก่ผู้ที่กำลังศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษาไปแล้ว

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรกนก อนรรฆนระกุล (2564) ได้ศึกษาการรับรู้แนวปฏิบัติและคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ และนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และสุ่มตัวอย่างตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่หาค่าดัชนีความสอดคล้อง ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.993 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.969 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าที และค่าเอฟ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้แนวปฏิบัติต่อการให้บริการงานทะเบียนในระดับมาก ได้แก่ ด้านข้อมูลงานทะเบียน ด้านการให้บริการงานทะเบียนและด้านขั้นตอนงานทะเบียน สำหรับการรับรู้คุณภาพบริการมีต่อการให้บริการงานทะเบียน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความ เป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประเภทบุคคล และความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา ประเภทบุคคล และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการงานทะเบียนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิราพร ฉินจุนวรรณ (2564) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนการ ซึ่งงานวิจัยนี้ใช้วิธีศึกษาสำรวจการเก็บรวบรวม ข้อมูลใช้เก็บจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนการ จำนวน 300 คน ปีการศึกษา 2564 โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความชัดเจนของกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ความถูกต้องของข้อมูลเชื่อถือได้อยู่ในระดับมากและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือระยะเวลาในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่มีระเบียบวินัยในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วอยู่ในระดับมาก

ดนิตา จันทรชิว (2564) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์

เพื่อ 1) พัฒนาระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และ 2) ประเมิน ความพึงพอใจผู้ใช้ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 9 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และแบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจผู้ใช้ระบบ วิเคราะห์ข้อมูล เชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) ผลการวิจัย พบว่า

1. ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีองค์ประกอบหลัก 2 ส่วน คือ 1) ส่วนของผู้ใช้งานระบบ ที่กำหนดให้เข้าถึงได้ เฉพาะคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ประกอบด้วยเมนูการเข้าสู่ระบบ การค้นหาเอกสาร การดาวน์โหลดไฟล์เอกสาร และการออกจากระบบ และ 2) ส่วนของผู้ดูแลระบบ มีลักษณะการทำงานเช่นเดียวกับส่วนของผู้ใช้งานระบบ แต่มีเมนูเพิ่มเติมไว้สำหรับการตั้งค่าและการจัดการระบบ โดยผู้ใช้งานสามารถปรับแต่งหน้าจอ แก้ไข เพิ่มเติม ลบหรืออัปเดตไฟล์เอกสารเข้าสู่ระบบและการกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานระบบ

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้งาน พึงพอใจกับการใช้งานระบบดังกล่าว เพราะระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถจัดเก็บ เอกสารได้อย่างเป็นระบบ ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงเอกสารและค้นหาเอกสารด้วยตนเองได้สะดวก รวดเร็ว และเข้าใช้งานระบบได้ทุกที่ ทุกเวลา รวมถึงลดการใช้กระดาษและประหยัดงบประมาณ ในการจัดซื้อกระดาษของสำนักงาน

เนตรนภา แสงเชื้อ พ้อ และคณะ (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ ของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ปีการศึกษา 2562 จำนวน 1,938 คน สุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควต้า ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 332 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และการจัดอันดับ

ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.74) 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม เรียงลำดับ จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.68) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.67) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านกระบวนการ ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 1.06) อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก และด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 2.96$ , S.D. = .55) อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ซึ่งความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ไม่สอดคล้องกับทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ กล่าวคือ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ยกเว้นด้านบุคลากร อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

สุรียันต์ บุญเลิศวรกุล และคณะ (2564) ได้ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการ การยอมรับบริการและระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการบริการระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษา 2) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการบริการระบบสารสนเทศ 3) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ที่ลงทะเบียนเรียนและกำลังศึกษาในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 345 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น ภูมิการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.973 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการบริการ การยอมรับบริการ และความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการยอมรับบริการสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการให้บริการระบบสารสนเทศงานทะเบียนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัญหาสำคัญที่พบจากการใช้งานระบบ ได้แก่ ข้อจำกัดของระบบที่ไม่สามารถรองรับการเข้าใช้งานพร้อม ๆ กัน กรณีมีผู้ใช้งานจำนวนมาก ส่งผลถึงความไม่เสถียรในการเข้าใช้งานระบบ ทั้งนี้ควรมีการพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถประสิทธิภาพด้านความเร็วในการประมวลผลของระบบ รวมทั้งปรับปรุงพัฒนารูปลักษณะของระบบเป็นรูปแบบของแอปพลิเคชันสมัยใหม่ที่ใช้งานง่าย สะดวก และรวดเร็วต่อการใช้งาน ทั้งนี้เพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษาที่มีประสิทธิภาพดีขึ้น

เพ็ญจันทร์ สุทธิวงศ์ และนวิรัตน์ ชินอัครวัฒน์ (2563) ได้ศึกษาสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่องานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อ 1) ศึกษาสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่องานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และ 2) ประเมินความต้องการจำเป็นและจัดเรียงลำดับความสำคัญ ในการพัฒนางานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2563 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 379 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และค่าดัชนีความต้องการจำเป็น ( $PNI_{modified}$ )

ผลการวิจัยพบว่า 1. ผลการศึกษาสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่องานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า สภาพความเป็นจริง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสภาพที่คาดหวัง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2. ผลการประเมินความต้องการจำเป็นและจัดเรียงลำดับความสำคัญในการพัฒนางานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

สุนารี พบว่า ค่าความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.17 ถึง 0.29 และจัดเรียงลำดับความสำคัญในการพัฒนางานทะเบียนนักศึกษา ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านระบบการลงทะเบียนเรียนออนไลน์ ลำดับที่ 2 คือ ด้านระบบการลงทะเบียนเรียน/เพิ่ม/เปลี่ยนกลุ่ม/ลดรายวิชา/ถอนรายวิชา ลำดับที่ 3 คือ ด้านการบริหารจัดการ ลำดับที่ 4 คือ ด้านระบบทะเบียนนักศึกษา และลำดับที่ 5 คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานทะเบียน

สุดารัตน์ สิทธิ (2563) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาการดำเนินงานด้านวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 2) เสนอแนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มีการสุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน จำแนกเป็นอาจารย์ จำนวน 15 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 10 คน และนักศึกษาทุกหลักสูตรในปีการศึกษา 2563 จำนวน 175 คน โดยใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจด้วยแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) โดยมีค่าความเชื่อมั่น 0.98 และการวิจัยเชิงคุณภาพศึกษาแนวทางการพัฒนา โดยมีตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มละ 5 คน รวมเป็น 15 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจะใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการดำเนินงานด้านวิชาการและงานทะเบียนวัดผลที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด มี 2 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.83$ ) และ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.83$ ) และจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม พบประเด็นปัญหาการดำเนินงาน ดังนี้ เอกสารแต่ละอย่างมีหลายขั้นตอนเกินจำเป็น ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าเอกสารอยู่ในขั้นตอนไหน ระบบเอกสารยังเป็นแบบออฟไลน์ ไม่มีจุดให้นักศึกษาเขียนคำร้อง หรืออุปกรณ์สืบค้นข้อมูลรองรับผู้มาใช้บริการ การติดต่อบางเรื่องไม่มีพื้นที่ส่วนตัว ไม่มีป้ายแสดงจุดติดต่อชัดเจน ทำให้สับสนว่าจะต้องไปที่ไหนหรือพบเจ้าหน้าที่คนใด และหากเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ ไม่มีผู้รับเรื่องแทนทำให้บริการหยุดชะงัก และแนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล ประกอบด้วย 1) การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์ที่สามารถติดตามสถานะคำร้องได้ 2) การจัดทำ Flow Chart ขั้นตอนการติดต่อที่ชัดเจน 3) การจัดสรรพื้นที่ให้บริการให้เหมาะสมและมองเห็นได้ชัดเจน 4) การเพิ่มเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ และ 5) การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติงานที่หลากหลาย ข้อเสนอแนะสำคัญคือ ควรมีการบูรณาการระบบการให้บริการระหว่างงานวิชาการและงานทะเบียนวัดผล เพื่อลดความซ้ำซ้อนและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่ม โดยข้อเสนอแนะเหล่านี้ จะนำไปสู่การวางแผนพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลตามบริบทของหน่วยงาน และความเป็นมาตรฐานมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมต่อองค์กรต่อไป

พงษ์สันต์ ตันหยง และคณะ (2562) ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาและความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 2) เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ผลการศึกษา พบว่าระดับการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาและความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมอยู่ในระดับมาก คุณภาพบริการทางการศึกษา 4 ด้าน คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ การบริการสนับสนุนต่าง ๆ การบริการของเจ้าหน้าที่และโครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัย ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและสามารถทำนายการผันแปรของความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ร้อยละ 59.50 ประโยชน์ที่จะได้รับคือทางมหาวิทยาลัยสามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ ในการเพิ่มคุณภาพบริการทางการศึกษาอันจะส่งผลดีต่อ การรับนักศึกษาในอนาคต

ธาริณี สุโคตร (2562) ได้ศึกษาการบริหารโดย Balanced Scorecard พบว่า การบริหารโดย Balanced Scorecard เป็นการบริหารหนึ่งจะยึดหลัก ความสมดุลเป็นการนำหลักการสู่การปฏิบัติในสถานศึกษา ประกอบด้วย ด้านนักเรียน การบวนการจัดการศึกษา ภายในโรงเรียน งบประมาณและทรัพยากร การเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน และในการบริหารแบบ Balanced Scorecard ต้องมีความยืดหยุ่นตามบริบทและความเหมาะสมของสถานศึกษา ตามหลักการหรือทฤษฎีของ ของ Kaplan และ Norton (1996) เสนอแนวคิดใหม่ในเรื่อง การประเมินผลขององค์การโดยการประเมินผลการดำเนินงานขององค์การแบบใหม่จะคำนึงถึง มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการบริหารภายใน (Internal Process Perspective) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) การให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าหรือการเจริญเติบโตขององค์การในด้านของการเป็นองค์การ ที่มีบรรยากาศของการเรียนรู้ทั้งองค์การมีความสำคัญ เช่นเดียวกับด้าน โดยมีสาระสำคัญ 4 มุมมอง ดังนี้ 1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะองค์การที่มุ่งแสวงหาผลกำไร 2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นการมุ่งตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า 3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective) ต้องพิจารณาว่าอะไรคือกระบวนการที่สำคัญภายในองค์การที่จะช่วยให้้องค์การนำสนใจที่ลูกค้าต้องการ และช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การในด้านอื่น ๆ 4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองที่มีความสำคัญมาก ที่ให้ความสำคัญต่ออนาคตขององค์การ โครงสร้างองค์การที่เกี่ยวข้องกับด้านทรัพยากรบุคคลนั้นมี พื้นฐานมาจากการพิจารณาว่า การที่้องค์การจะบรรลุ วัตถุประสงค์ในมุมมองอื่น ๆ นั้น บุคลากรในองค์การจะเป็น ปัจจัยที่สำคัญที่สุด ตัวชี้วัดที่สำคัญ ได้แก่ ทักษะความสามารถของพนักงาน ความพึงพอใจและทัศนคติของ พนักงาน อัตราการหมุนเวียน

จิรวรรณ บุญพิทักษ์ (2561) ได้ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพ การบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา ความถี่ ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ต่อการรับรู้คุณภาพบริการเพื่อศึกษาความคาดหวังและ การรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษาต่อคุณภาพบริการ และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพ การบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต สุ่มความเป็นเลิศ ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ชั้นปีที่ 4 จำนวน 284 คน คณะที่กำลังศึกษา โรงเรียนการท่องเที่ยวและบริการ และความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน การรับรู้คุณภาพ บริการของนักศึกษา เมื่อจำแนกตามเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา และความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน คณะที่กำลังศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพ บริการการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนอง ต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ คณะที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ งานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 การศึกษาความคาดหวังและ การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าไม่แตกต่างกัน แนวทาง การพัฒนาคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยการจัดบุคลากรให้มีเพียงพอต่อ การให้บริการในเวลาปกติ และมีผู้รับบริการมาติดต่อเป็นจำนวนมาก ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม โดยการ จัดสถานที่ให้บริการให้มีความเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบ อุปกรณ์เครื่องมือ หยิบใช้ได้สะดวกและ ด้านกระบวนการให้บริการโดยมีการแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ชัดเจน

จิตติธัญญาณ์ แก่นเพชร (2561) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ด้านการลงทะเบียนเรียนในระบบการศึกษาทางไกลของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยใช้แนวคิดการติดต่อสื่อสารการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ระหว่างนักศึกษาปริญญาตรีกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการลงทะเบียนเรียนในระบบ การศึกษาทางไกล ขั้นตอนในการพัฒนารูปแบบ มี 3 ขั้นตอน คือ ศึกษาสภาพปัจจุบันและ สภาพพึงประสงค์ พัฒนารูปแบบและประเมินรูปแบบและรับรองรูปแบบกลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้างาน รับลงทะเบียนหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารในด้านการลงทะเบียนให้กับนักศึกษา จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ของศูนย์วิทยพัฒนา 5 ศูนย์ ศูนย์ละ 3 คน จำนวน 15 คน และนักศึกษา ระดับปริญญาตรีหรือบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบใช้ทฤษฎีการสื่อสาร ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร สาร ช่องทาง และผู้รับสาร โดยมีขั้นตอนที่สำคัญของสาร 8 ขั้นตอนคือ 1) แจ้งเตือนลงทะเบียนตามปฏิทิน การศึกษา 2) ตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตรตามปีเข้าศึกษา 3) ตรวจสอบชุดวิชาที่ไม่อนุญาต

ให้ลงทะเบียนเรียนเป็นวิชาเลือกเสรี 4) แสดงชุดวิชาที่สามารถลงทะเบียนได้ ตามโครงสร้างหลักสูตรของนักศึกษา 5) เลือกชุดวิชาที่ลงทะเบียน 6) เลือกช่องทางการชำระเงิน 7) หากเลือกช่องทางชำระเงินที่ไม่ตัดบัญชีธนาคารหรือตัดบัตรเครดิตให้แนบไฟล์ภาพหลักฐานเข้าสู่ระบบ (รอตรวจสอบภายใน 5 วันทำการ) 8) เลือกพิมพ์สำเนาใบเสร็จ ผลการประเมินรูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่ารูปแบบมีความสอดคล้องกับการติดต่อสื่อสารดังกล่าวจะสามารถลดระยะเวลาในการลงทะเบียนลดความผิดพลาดในการตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตรตามปีที่นักศึกษาเข้าศึกษา ลดความผิดพลาดในการลงทะเบียนชุดวิชาที่ไม่อนุญาตให้ลงทะเบียนเรียนเป็นวิชาเลือกเสรี ลดความผิดพลาดอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่รับลงทะเบียนผิดพลาด ลดความผิดพลาดอันเนื่องจากการส่งเอกสารลงทะเบียนทางไปรษณีย์อาจเกิดความล่าช้าหรือสูญหายได้

สฎายุ ธีระวิชิตระกุล และคณะ (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารงานวิชาการวิทยาลัยการอาชีพและวิทยาลัยสารพัดช่างในภาคตะวันออกเฉียงใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารงานวิชาการวิทยาลัยการอาชีพ และวิทยาลัยสารพัดช่างในภาคตะวันออกเฉียงใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูผู้สอนโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ได้จำนวน 215 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานวิชาการมีอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.24 - 0.90 และค่าความเชื่อมั่น 0.98 และแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารงานวิชาการ มีค่าอำนาจจำแนกรหว่าง 0.44 - 0.86 และค่าความเชื่อมั่น 0.97 และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ผลการวิจัย พบว่า 1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารงานวิชาการในวิทยาลัยการอาชีพและวิทยาลัยสารพัดช่างในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ประกอบด้วย ปัจจัย ด้านสภาพทั่วไปของสถานศึกษา ปัจจัยด้านผู้บริหารสถานศึกษา ปัจจัยด้านครูผู้สอน และปัจจัยด้านผู้ปกครองและชุมชน แต่ละปัจจัยอยู่ในระดับมาก 2. การบริหารงานวิชาการในวิทยาลัยการอาชีพและวิทยาลัยสารพัดช่างในภาคตะวันออกเฉียงใต้แก่ ด้านงานแผนกวิชา ด้านงานพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านงานวัดผลและประเมินผล ด้านงานวิทยบริการและห้องสมุด ด้านอาชีวศึกษาและระบบทวิภาคีและด้านงานสื่อการเรียนการสอน แต่ละด้านอยู่ในระดับมาก 3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารงานวิชาการวิทยาลัยการอาชีพและวิทยาลัยสารพัดช่างในภาคตะวันออกเฉียงใต้ พบว่า ตัวแปรการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและชุมชน ตัวแปรการพัฒนาครูทางด้านงานวิชาการ ตัวแปรสภาพเศรษฐกิจและครอบครัว ตัวแปรความรู้ความสามารถในเรื่องหลักสูตรและตัวแปรด้านอาคารสถานที่ สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริหารงานวิชาการในวิทยาลัยการอาชีพและวิทยาลัยสารพัดช่างในภาคตะวันออกเฉียงใต้ร้อยละ 73.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้  $Y = 0.348 + 0.273*(X4.3) + 0.182*(X2.3) + 0.176*(X4.1) + 0.172*(X3.1) + 0.111*(X1.1)$   $Z = 0.315*(Z4.3) + 0.185*(Z2.3) + 0.231*(Z4.1) + 0.191*(Z3.1) + 0.127*(Z1.1)$  4. แนวทางเสริมสร้างการบริหารงานวิชาการวิทยาลัยการอาชีพ และวิทยาลัยสารพัดช่างในภาคตะวันออกเฉียงใต้ สังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ผู้บริหารต้องกำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มุ่งส่งเสริมระบบการบริหารจัดการที่เน้นงานวิชาการ และสนับสนุนการเรียนรู้ โดยคำนึงถึง

ความต้องการจำเป็นของนักเรียนส่งเสริมสนับสนุน ให้บุคลากรในสถานศึกษาให้ได้รับการอบรม เพื่อเพิ่มพูน ความรู้และครูผู้สอนควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้นักเรียน มีความคิดสร้างสรรค์สามารถใช้ ความคิดระดับสูง มีเหตุผลและเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษา

กาญจนา คงนุ้ย และคณะ (2559) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและ ประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับและ เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุง พัฒนาวิธีการให้บริการของ งานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาจำนวน 377 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย ซึ่งใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.91 และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เรื่องคณบดี ฝ่ายวิชาการ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 21 คน วิเคราะห์ข้อมูล เชิงปริมาณ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบ ได้แก่ การทดสอบที การทดสอบเอฟ และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยรวม มีระดับการปฏิบัติหรือระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคาร สถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีเพศ คณะ ชั้นปีที่กำลังศึกษา และความถี่ ในการใช้บริการของงานทะเบียนและประมวลผลต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง ควรให้บริการที่สมบูรณ์แบบครบวงจร ให้เจ้าหน้าที่ บริการด้วยความเป็นมิตร ควรมีเจ้าหน้าที่เพียงพอ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในครั้งนี้ พบว่า งานวิจัย เรื่อง ปัจจัยและแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้พัฒนารอบแนวคิดงานวิจัย บนพื้นฐานของแนวคิดด้านการรับรู้ (Perception) ซึ่งอธิบายกระบวนการรับรู้ของบุคคลจากการรับข้อมูล การตีความ และการประเมินผล ตามแนวคิดของ ภารตี เทพคายน (2564) นิติงค์ มานะพงศ์ (2561) และรัชช ภูวัต (2558) ที่ชี้ให้เห็นว่าการรับรู้ของผู้รับบริการได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ ความ คาดหวัง ทศนคติ และบริบทแวดล้อม ขณะเดียวกันยังได้นำแนวคิดและทฤษฎีด้านคุณภาพการบริการ และการตลาดบริการของ Kotler & Keller (2000, อ้างถึงใน สาริณี รุ่งเรือง, 2564) ซึ่งอธิบาย ถึงบทบาทของการสื่อสาร ความเป็นระบบของกระบวนการบริการ การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และการสนับสนุนจากองค์กร มาใช้เป็นกรอบในการพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้แนว ปฏิบัติการให้บริการ นอกจากนี้ยังอาศัยแนวคิดด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะการสื่อสารสองทางและ การสื่อสารผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่ออธิบายการสร้างความเข้าใจและการรับรู้ของผู้ใช้บริการในบริบท ของสถาบันอุดมศึกษา เมื่อสังเคราะห์แนวคิดและงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิด การวิจัยโดยจำแนกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร ด้านการจัดการเอกสาร ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการและ แนวปฏิบัติ และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งใช้เป็นกรอบในการสร้างเครื่องมือวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และการพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการให้เหมาะสม กับบริบทของหน่วยงานต่อไป

### บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยและแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือในการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 2) เพื่อพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

#### 3.1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากนักศึกษา คณะการแพทย์บูรณาการ ชั้นปีที่ 1 - 4 ปีการศึกษา 2566 ทุกสาขาวิชา ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจะใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติ Independent Sample t-test สถิติ One-Way ANOVA การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95 % ดังนี้

##### 3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษา คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ชั้นปีที่ 1 - 4 ปีการศึกษา 2566 จำนวน 392 คน (งานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ, 2566) (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2566)

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษา คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ชั้นปีที่ 1 - 4 ปีการศึกษา 2566 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 198 คน โดยเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีสัดส่วนโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ กำหนดให้เป็นสัดส่วนกับจำนวนประชากรแต่ละกลุ่ม เลือกตัวแทนประชากรแต่ละกลุ่มโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

## สูตร Yamane

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = จำนวนประชากร  
 $e$  = ระดับความคลาดเคลื่อน 00.05

แทนค่าในสูตร  $n = \frac{392}{1 + 392(0.05)^2}$

$$n = \frac{392}{1 + 392(0.0025)}$$

$$n = 198$$

การใช้ขนาดตัวอย่าง อย่างน้อย 198 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรมากขึ้น ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 210 คน ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 198 คน โดยมีขั้นตอนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง 3 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** สุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรตามสัดส่วนโดยการเทียบบัญชีรายชื่อไตรยางศ์ กำหนดให้เป็นสัดส่วนกับจำนวนประชากรแต่ละกลุ่ม โดยมีวิธีการเทียบบัญชีรายชื่อไตรยางศ์ดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{กลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละกลุ่ม} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

กลุ่มประชากร	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
นักศึกษาคณะกรรมการแพทย์บูรณาการ ชั้นปีที่ 1	115	62
นักศึกษาคณะกรรมการแพทย์บูรณาการ ชั้นปีที่ 2	97	52
นักศึกษาคณะกรรมการแพทย์บูรณาการ ชั้นปีที่ 3	87	49
นักศึกษาคณะกรรมการแพทย์บูรณาการ ชั้นปีที่ 4	93	47
รวม	392	210

**ขั้นตอนที่ 2** เลือกตัวแทนนักศึกษาแต่ละหลักสูตรตามชั้นปี โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample random Sampling) ให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ จำนวน 210 คน ดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{กลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนรรมนักศึกษาทั้งหมดของหลักสูตร} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรนักศึกษาทั้งหมด}}$$

**ตารางที่ 3.2** จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนนักศึกษาแต่ละหลักสูตร

หลักสูตร	ชั้นปี	ชั้นปี	ชั้นปี	ชั้นปี	รวม	กลุ่ม ตัวอย่าง
	1	2	3	4		
การแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต	46	37	39	44	166	89
วท.บ.(สาขาวิชาสุขภาพและความงาม)	40	29	29	30	128	69
วท.บ.(สาขาวิชาวิศวกรรมผลิตภัณฑ์สุขภาพ)	29	31	19	19	98	52
<b>รวม</b>	<b>115</b>	<b>97</b>	<b>87</b>	<b>93</b>	<b>392</b>	<b>210</b>

**ขั้นตอนที่ 3** เลือกตัวแทนนักศึกษาแต่ละชั้นปีของแต่ละหลักสูตร โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample random Sampling) ให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ จำนวน 210 คน ดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{กลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนนักศึกษาทั้งหมดของชั้นปีนั้น} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาทั้งหมดของชั้นปีนั้น}}{\text{จำนวนนักศึกษาทั้งหมดในหลักสูตร}}$$

**ตารางที่ 3.3** จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนนักศึกษาหลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต แต่ละชั้นปี

หลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต	จำนวน นักศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง
ชั้นปี 1	46	25
ชั้นปี 2	37	20
ชั้นปี 3	39	21
ชั้นปี 4	44	23
<b>รวม</b>	<b>166</b>	<b>89</b>

ตารางที่ 3.4 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนนักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพและความงาม แต่ละชั้นปี

หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพและความงาม	จำนวน นักศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง
ชั้นปี 1	40	21
ชั้นปี 2	29	16
ชั้นปี 3	29	16
ชั้นปี 4	30	16
รวม	128	69

ตารางที่ 3.5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนนักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมผลิตภัณฑ์สุขภาพ แต่ละชั้นปี

หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมผลิตภัณฑ์สุขภาพ	จำนวน นักศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง
ชั้นปี 1	29	15
ชั้นปี 2	31	17
ชั้นปี 3	19	10
ชั้นปี 4	19	10
รวม	98	52

### 3.1.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีดังนี้

ตัวแปรต้น

- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ชั้นปีที่กำลังศึกษา 4) หลักสูตร
- ความถี่ในการติดต่อ
- ปัจจัยส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติ ได้แก่ 1) ด้านการสื่อสาร 2) ด้านการจัดการเอกสาร 3) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ 4) ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ
- ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

ตัวแปรตาม คือ การรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

### 3.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ ชั้นปีที่กำลังศึกษา หลักสูตรที่กำลังศึกษา วัตถุประสงค์ติดต่อใช้บริการ และความถี่ในการติดต่อกันทะเบียนวัดผล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open – Ended Questionnaire) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการ งานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการสื่อสาร 2) ด้านการจัดการเอกสาร 3) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ 4) ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ และ 5) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนและแปลผลของแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 กำหนดคะแนนในแต่ละระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เกณฑ์การวัดระดับการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการ โดยผู้วิจัยกำหนดการแปลความหมายของผลคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายความว่า	ระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายความว่า	ระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายความว่า	ระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายความว่า	ระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายความว่า	ระดับน้อยที่สุด

### 3.1.4 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ แบ่งเป็น 8 ขั้นตอน ดังนี้  
 ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาทบทวน เอกสาร หนังสือ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้แนวปฏิบัติบริการให้บริการ คุณภาพการบริการ บทบาทของงานทะเบียนวัดผล ในสถาบันอุดมศึกษา บริบทงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดขอบเขตการวิจัย โดยการสร้างวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด ตัวแปร และขอบเขตงานวิจัยที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขั้นตอนที่ 3 สร้างแบบสอบถามงานวิจัย จากการทบทวน เอกสาร หนังสือ แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และตัวแปรที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้น เสนอที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และครอบคลุมเนื้อหาที่ทำการวิจัย แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

ขั้นตอนที่ 5 ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของที่ปรึกษางานวิจัยแล้ว จึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบพิจารณาความเหมาะสมในประเด็นของความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบคุณภาพในด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC) และใช้เกณฑ์คะแนนค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของ Rovinelli & Hambleton (1977) กำหนดเกณฑ์ในการตรวจสอบพิจารณาข้อคำถามดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับเนื้อหา
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับเนื้อหา
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับเนื้อหา

โดยใช้สูตร หาค่า IOC ดังนี้

$$IOC = \frac{\Sigma R}{n}$$

เมื่อ	IOC	=	ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบสอบถาม
	$\Sigma R$	=	ผลรวมจากคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	n	=	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

เกณฑ์การพิจารณาตัดสินใจใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) พิจารณาจากข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Rovinelli & Hambleton, 1977) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยง ใช้ได้
- ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง หรือยังใช้ไม่ได้
- ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตีลบ 0.50 ต้องตัดทิ้ง

ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และได้ให้คำแนะนำในการปรับแก้ไข จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ จนได้แบบสอบถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหา โดยผลการตรวจสอบเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ โดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.98

ขั้นตอนที่ 6 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามทั้งฉบับเป็นครั้งสุดท้ายภายใต้คำแนะนำของที่ปรึกษางานวิจัย ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 7 นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ หลังจากนั้นนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach's Alpha-Coefficient และนำผลที่ได้เข้าปรึกษากับที่ปรึกษาโครงการวิจัย ศิริวุฒิ เอกะกุล (2550, อ้างถึงใน ภาณุเดช เพียรความสุข, 2558) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_x^2} \right)$$

เมื่อ	$\alpha$	=	ค่าความเที่ยง
	$n$	=	จำนวนข้อ
	$s_i^2$	=	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	$s_x^2$	=	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ตามสูตรของ Cronbach's Alpha-Coefficient พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.90

ขั้นตอนที่ 8 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) มาจัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ และนำเสนอให้ที่ปรึกษาพิจารณาและอนุมัติก่อนนำไปใช้ในการวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### 3.1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

1) จัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลงานวิจัยและขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาคณะการแพทย์บูรณาการ ชั้นปีที่ 1 - 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน ตอบแบบสอบถามงานวิจัย โดยกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการวิจัยจะได้รับการปกปิดข้อมูลส่วนตัว และผู้เข้าร่วมทุกท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด และคำตอบไม่มีผลใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจะถือว่าเป็นความลับและจะใช้ประโยชน์สำหรับงานวิจัยนี้เท่านั้น ในระหว่างการตอบแบบสอบถามหากผู้เข้าร่วมรู้สึกอึดอัดหรือไม่สะดวกใจในการตอบคำถาม สามารถออกจากการวิจัยได้ทันที

2) แจกแบบสอบถามให้นักศึกษา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน ตอบแบบสอบถามชุดนี้ โดยขอความอนุเคราะห์ให้ตอบทุกข้อคำถามที่ตรงตามความคิดเห็นอย่างอิสระ ทุกคำตอบของ ทุกตอนและทุกข้อมีความสำคัญ เพราะหากท่านเว้นเพียงข้อใดข้อหนึ่ง จะทำให้ไม่สามารถนำข้อมูล ไปวิเคราะห์ได้อย่างสมบูรณ์

3) รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากนักศึกษา คณะการแพทย์บูรณาการ ชั้นปีที่ 1 - 4 ทุกสาขาวิชา แล้วตรวจแบบสอบถามว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลครบทุกข้อหรือไม่ และอยู่ในสภาพสมบูรณ์ทั้งหมดกี่ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.1.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาแปลงค่าแล้วทำการบันทึกในตารางบันทึกข้อมูล

2) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอในรูปตารางและความเรียงโดยใช้สถิติในการวิจัยแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงหาค่าความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียน วัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติ Independent Sample t-test ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ที่มีการแบ่งเป็น 2 กลุ่ม และ ค่า F-test (One-Way ANOVA) ใช้ทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระซึ่งจำแนกตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95 %

ตอนที่ 3 วิเคราะห์การรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยใช้แบบสอบถาม เป็นแบบมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการสื่อสาร 2) ด้านการจัดการเอกสาร 3) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ 4) ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ และ 5) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended Questionnaire) วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการพรรณนาบรรยายสรุปเป็นประเด็น ใช้ทฤษฎีและประสบการณ์ในการวิเคราะห์

3) แปลผล สรุปผล และรายงานผล ในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ และบรรยายเป็นความเรียง จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ เสนอรายงานต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่ผลงานการวิจัยต่อไป

### 3.2 ศึกษาพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน โดยการสุ่มคัดเลือกนักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 4 ทุกสาขาวิชา ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์จะใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ดังนี้

#### 3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะการแพทย์บูรณาการ ชั้นปีที่ 1 - 4 ทุกสาขาวิชา ปีการศึกษา 2566 ที่ใช้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างน้อย 2 ครั้ง/ภาคการศึกษา จำนวน 50 คน (งานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ, 2566) (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2566)

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะการแพทย์บูรณาการ ชั้นปีที่ 1 - 4 ทุกสาขาวิชา ปีการศึกษา 2566 ที่ใช้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างน้อย 2 ครั้ง/ภาคการศึกษา จำนวน 12 คน

ตารางที่ 3.6 แสดงข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ที่	รหัส	เพศ	อายุ	ชั้นปี	หลักสูตร	ความถี่
1	A1	หญิง	20 - 21 ปี	3	พทป.	4 ครั้ง
2	A2	ชาย	มากกว่า 21 ปี	1	พทป.	มากกว่า 5 ครั้ง
3	A3	หญิง	20 - 21 ปี	4	พทป.	5 ครั้ง
4	A4	หญิง	20 - 21 ปี	3	สคง.	5 ครั้ง
5	A5	ชาย	20 - 21 ปี	3	นวก.	มากกว่า 5 ครั้ง
6	A6	หญิง	18 - 19 ปี	2	นวก.	3 ครั้ง
7	A7	หญิง	20 - 21 ปี	4	นวก.	4 ครั้ง
8	A8	หญิง	18 - 19 ปี	1	สคง.	2 ครั้ง
9	A9	หญิง	20 - 21 ปี	2	พทป.	3 ครั้ง
10	A10	หญิง	มากกว่า 21 ปี	4	สคง.	มากกว่า 5 ครั้ง
11	A11	หญิง	18 - 19 ปี	1	นวก.	3 ครั้ง
12	A12	หญิง	18 - 19 ปี	2	สคง.	3 ครั้ง

#### 3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้  
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ ชั้นปีที่กำลังศึกษาหลักสูตรที่กำลังศึกษา วัตถุประสงค์ติดต่อใช้บริการ และความถี่ในการติดต่องานทะเบียนวัดผล

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์การศึกษาพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open – Ended Questionnaire) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการสื่อสาร 2) ด้านการจัดการเอกสาร 3) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ 4) ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ และ 5) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

### 3.2.3 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ แบ่งเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาทบทวน เอกสาร หนังสือ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ คุณภาพการบริการ บทบาทของงานทะเบียนวัดผล ในสถาบันอุดมศึกษา บริบทงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดขอบเขตการวิจัย โดยการสร้างวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด ตัวแปร และขอบเขตงานวิจัยที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขั้นตอนที่ 3 สร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) จากการทบทวน เอกสาร หนังสือ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และตัวแปรที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้น เสนอที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และครอบคลุมเนื้อหาที่ทำการวิจัย แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

ขั้นตอนที่ 5 ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของที่ปรึกษางานวิจัยแล้ว จึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบพิจารณาความเหมาะสมในประเด็นของความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบคุณภาพในด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC) และใช้เกณฑ์คะแนนค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของ Rovinelli & Hambleton (1977) กำหนดเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถามดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับเนื้อหา
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับเนื้อหา
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับเนื้อหา

โดยใช้สูตร หาค่า IOC ดังนี้

$$IOC = \frac{\Sigma R}{n}$$

- |       |            |   |   |
|-------|------------|---|---|
| เมื่อ | IOC        | = | ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบสอบถาม |
|       | $\Sigma R$ | = | ผลรวมจากคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด         |
|       | n          | = | จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด                    |

เกณฑ์การพิจารณาตัดสินใจใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) พิจารณาจากข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Rovinelli & Hambleton, 1977) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยง ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง หรือยังใช้ไม่ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตีติลล 0.50 ต้องตัดทิ้ง

ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และได้ให้คำแนะนำในการปรับแก้ไข จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ จนได้แบบสอบถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหา โดยผลการตรวจสอบเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ โดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.95

ขั้นตอนที่ 6 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามทั้งฉบับเป็นครั้งสุดท้ายภายใต้คำแนะนำของที่ปรึกษาทางวิจัย ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 7 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content Validity) มาจัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ และนำเสนอให้ที่ปรึกษาพิจารณาและอนุมัติก่อนนำไปใช้ในการวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### 3.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

1) จัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลงานวิจัยและขอความอนุเคราะห์นักศึกษา คณะการแพทย์บูรณาการ ชั้นปีที่ 1 - 4 ทุกสาขาวิชา ที่ใช้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างน้อย 2 ครั้ง/ภาคการศึกษา เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 12 คน เข้าสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการวิจัยจะได้รับการปกปิดข้อมูลส่วนตัว และผู้เข้าร่วมทุกท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดและคำตอบไม่มีผลใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจะถือว่าเป็นความลับและจะใช้ประโยชน์สำหรับงานวิจัยนี้เท่านั้น ในระหว่างการสัมภาษณ์ หากผู้เข้าร่วมรู้สึกอึดอัดหรือไม่สะดวกใจในการตอบคำถาม สามารถออกจากกรวิจัยได้ทันที

2) รวบรวมข้อมูลและสรุปประเด็นเนื้อหาที่ได้จากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ข้อมูลและสรุปประเด็นเนื้อหาที่ได้จากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) นำข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) มาแปลงค่าแล้วทำการบันทึกในตารางบันทึกข้อมูล

2) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอในรูปตารางและความเรียงโดยใช้สถิติในการวิจัยแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงหาค่าความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็น เกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการสื่อสาร 2) ด้านการจัดการเอกสาร 3) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ 4) ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ และ 5) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open – Ended Questionnaire) วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการพรรณนาบรรยายสรุปเป็นประเด็น ใช้ทฤษฎีและประสบการณ์ในการวิเคราะห์

3) แปลผล สรุปผล และรายงานผล ในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ และบรรยายเป็นความเรียงจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ เสนอรายงานต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่ผลงานการวิจัยต่อไป



## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยและแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 2) พัฒนาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่าและ ตอนที่ 2 ศึกษาพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยทั้ง 2 ตอน เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการบรรยายประกอบตาราง ดังนี้

### 4.1 ตอนที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

#### 4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	18	8.60
หญิง	192	91.40
รวม	210	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามเพศ มีจำนวน 210 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 91.40 และเป็นเพศชายจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.2** จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	11	5.24
18 - 19 ปี	112	53.33
20 - 21 ปี	87	41.43
มากกว่า 21 ปี	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามอายุส่วนใหญ่ มีอายุ 18 - 19 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 อายุ 20 - 21 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 41.43 และอายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.24 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา

ชั้นปีที่กำลังศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	62	29.50
ชั้นปีที่ 2	52	24.80
ชั้นปีที่ 3	49	23.30
ชั้นปีที่ 4	47	22.40
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหลักสูตรที่กำลังศึกษา

หลักสูตรที่กำลังศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
การแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต	89	42.40
วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพและความงาม	69	32.90
วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการผลิตภัณฑ์สุขภาพ	52	24.70
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามหลักสูตรที่กำลังศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาหลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพและความงาม จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 และหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกความถี่ในการติดต่องานทะเบียนวัดผล

ความถี่ในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยติดต่อ	113	53.81
1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	47	22.38
2 ครั้ง/ภาคการศึกษา	24	11.43
3 ครั้ง/ภาคการศึกษา	19	9.05
4 ครั้ง/ภาคการศึกษา	4	1.90
5 ครั้ง/ภาคการศึกษา	2	0.95
มากกว่า 5 ครั้ง/ภาคการศึกษา	1	0.48
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามความถี่ในการติดต่องานทะเบียนวัดผล ส่วนใหญ่ไม่เคยติดต่อ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 53.81 ติดต่อกับ 1 ครั้ง/ภาคการศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 22.38 ติดต่อกับ 2 ครั้ง/ภาคการศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43 ติดต่อกับ 3 ครั้ง/ภาคการศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.05 ติดต่อกับ 4 ครั้ง/ภาคการศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ติดต่อกับ 5 ครั้ง/ภาคการศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.95 และติดต่อกับมากกว่า 5 ครั้ง/ภาคการศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.48 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ติดต่อรับบริการ

วัตถุประสงค์ติดต่อรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	ติดต่อรับบริการ	อันดับ
ผ่อนผันค่าเทอม	70	1
เพิ่ม - ถอน รายวิชา	30	2
ลงทะเบียนเรียนล่าช้า	28	3
ขอหนังสือรับรอง	25	4
อื่น ๆ	16	5

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ติดต่อรับบริการ (ต่อ)

วัตถุประสงค์ติดต่อรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	ติดต่อรับ บริการ	อันดับ
ขอเทียบโอนรายวิชา	10	6
ย้ายคณะ/สาขาวิชา	10	6
ลาพักการศึกษา	10	6
ขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษา	10	6
แก้ไขข้อมูลประวัติ	10	6
ลงทะเบียนเรียนต่ำ-เกินกว่าเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	5	7
ขอคืนเงินค่าลงทะเบียนเรียน	5	7
ขอลาออกจากการเป็นนักศึกษา	5	7
ยื่นผลสอบภาษาอังกฤษก่อนสำเร็จการศึกษา	3	8
ขอยกเว้นผลการเรียนภาษาอังกฤษ	2	9

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ติดต่อผ่อนผันค่าเทอม จำนวน 70 คน รองลงมาคือ เพิ่ม - ถอน รายวิชา จำนวน 30 คน ลงทะเบียนเรียนล่าช้า จำนวน 28 คน ตามลำดับ ส่วนวัตถุประสงค์ติดต่อรับบริการที่น้อยที่สุด คือ ขอคืนเงินค่าลงทะเบียนเรียน จำนวน 2 คน ตามลำดับ

#### 4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวม และจำแนกรายด้าน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
ด้านการสื่อสาร	4.44	0.59	มาก	1
ด้านการจัดการเอกสาร	4.41	0.63	มาก	2
ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ	4.36	0.65	มาก	5
ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ	4.39	0.65	มาก	3
ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	4.38	0.64	มาก	4
รวม	4.40	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการสื่อสาร ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.59) ด้านการจัดการเอกสาร ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.63) ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.65) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.64) และด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.65) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการสื่อสาร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการ (ด้านการสื่อสาร)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การปฏิบัติ	อันดับ
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านช่องทาง ที่หลากหลาย (Facebook, LINE OA, เว็บไซต์)	4.46	0.63	มาก	2
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน (Up-to-Date)	4.41	0.66	มาก	5
เนื้อหาในประกาศหรือสื่อประชาสัมพันธ์ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.41	0.66	มาก	5
มีการใช้สื่อรูปแบบอินโฟกราฟิกหรือวิดีโอ ที่ช่วยให้เห็นภาพชัดเจน	4.49	0.63	มาก	1
ความถี่ในการแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสาร มีความเหมาะสมและต่อเนื่อง	4.40	0.70	มาก	6
มีช่องทางสื่อสารสองทางที่สามารถ สอบถามและได้รับคำตอบที่รวดเร็ว	4.45	0.65	มาก	4
ข้อมูลที่สื่อสารในทุกช่องทางมีความถูกต้อง และสอดคล้องกัน	4.46	0.64	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.44</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล ด้าน การสื่อสาร มีระดับการรับรู้แนวปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการทุกข้อ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการใช้สื่อรูปแบบอินโฟกราฟิกหรือวิดีโอที่ช่วยให้เห็นภาพ ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.63) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านช่องทาง ที่หลากหลาย (Facebook, LINE OA, เว็บไซต์) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.63) และข้อมูล ที่สื่อสารในทุกช่องทางมีความถูกต้องและสอดคล้องกัน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการจัดการเอกสาร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ (ด้านการจัดการเอกสาร)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ การปฏิบัติ	อันดับ
แบบฟอร์มคำร้องมีการจัดหมวดหมู่ชัดเจน ง่ายต่อการเลือกใช้งาน	4.42	0.67	มาก	3
มีตัวอย่างการกรอกเอกสารที่ถูกต้อง ประกอบการใช้งาน	4.44	0.67	มาก	1
มีรายการเอกสารประกอบ (Checklist) ระบุชัดเจนว่าต้องแนบหลักฐานใด	4.38	0.70	มาก	4
แบบฟอร์มมีความกระชับ กรอกเฉพาะ ข้อมูลที่จำเป็น	4.37	0.70	มาก	5
สามารถเข้าถึงหรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ ผ่านระบบออนไลน์ 24 ชม.	4.42	0.66	มาก	2
มีระบบที่สามารถติดตามสถานะของเอกสาร ที่ยื่นไปแล้วได้	4.42	0.66	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>4.41</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลด้านการจัดการเอกสาร มีระดับระดับการรับรู้แนวปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.41$ , S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีตัวอย่างการกรอกเอกสารที่ถูกต้องประกอบการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.44$ , S.D. = 0.67) รองลงมา มี 2 ข้อที่มีลำดับเท่ากัน คือ สามารถเข้าถึงหรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ผ่านระบบออนไลน์ 24 ชม. และมีระบบที่สามารถติดตามสถานะของเอกสารที่ยื่นไปแล้วได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.42$ , S.D. = 0.66) และแบบฟอร์มคำร้อง มีการจัดหมวดหมู่ชัดเจนง่ายต่อการเลือกใช้งาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.42$ , S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการ (ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การปฏิบัติ	อันดับ
มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียน ที่เข้าถึงได้ง่าย	4.39	0.67	มาก	1
นักศึกษามีส่วนร่วมในการสะท้อนปัญหาที่ เกิดขึ้นจริงจากการรับบริการ	4.36	0.68	มาก	2
ข้อเสนอแนะได้รับความใส่ใจและมีการแจ้ง ผลการตอบสนองกลับ	4.36	0.70	มาก	4
หน่วยงานนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง กระบวนการงานอย่างเป็นรูปธรรม	4.36	0.69	มาก	3
นักศึกษามีส่วนร่วมในการทดสอบหรือรับฟัง คำชี้แจงก่อนเริ่มใช้กระบวนการใหม่	4.34	0.72	มาก	5
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ มีระดับระดับการรับรู้แนวปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนที่เข้าถึงได้ง่าย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.67) รองลงมาคือ นักศึกษามีส่วนร่วมในการสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากการรับบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.68) และหน่วยงานนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงกระบวนการงานอย่างเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการ (ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การปฏิบัติ	อันดับ
มีผังลำดับขั้นตอน (Flowchart) แสดงไว้ อย่างชัดเจน	4.37	0.69	มาก	4
ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่อง ไม่ ซับซ้อน (ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น)	4.38	0.73	มาก	3
มีการกำหนดระยะเวลามาตรฐานในการ ให้บริการแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจน	4.40	0.66	มาก	2
แนวปฏิบัติในการให้บริการมีมาตรฐาน เดียวกันในทุกช่องทาง	4.44	0.66	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>4.39</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ มีระดับระดับการรับรู้แนวปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แนวปฏิบัติในการให้บริการมีมาตรฐานเดียวกันในทุกช่องทาง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.66) รองลงมาคือ มีการกำหนดระยะเวลามาตรฐานในการให้บริการแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.66) และขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่อง ไม่ซับซ้อน (ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ (ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การปฏิบัติ	อันดับ
ผู้บริหารมีนโยบายชัดเจนในการพัฒนาระบบบริการให้เป็นเชิงรุก	4.37	0.68	มาก	3
มีการสนับสนุนทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.32	0.70	มาก	4
ผู้บริหารส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน	4.42	0.67	มาก	1
ผู้บริหารติดตามและผลักดันการแก้ไขปัญหาจากเสียงของผู้รับบริการ	4.42	0.67	มาก	1
ผู้บริหารสนับสนุนการพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ	4.39	0.70	มาก	2
รวม	4.38	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีระดับการรับรู้แนวปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ข้อที่มีลำดับเท่ากัน คือ ผู้บริหารส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน และผู้บริหารติดตามและผลักดันการแก้ไขปัญหาจากเสียงของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.67) รองลงมาคือ ผู้บริหารสนับสนุนการพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.70) และผู้บริหารมีนโยบายชัดเจนในการพัฒนาระบบบริการให้เป็นเชิงรุก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.68) ตามลำดับ

#### 4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้	อันดับ
ท่านทราบช่องทางการสื่อสารที่ถูกต้องของงานทะเบียนวัดผล	4.56	0.58	มากที่สุด	1
ท่านเข้าถึงและดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองอย่างสะดวก	4.31	0.69	มาก	3
ท่านเข้าใจลำดับขั้นตอน (Flowchart) ในการติดต่อรับบริการอย่างถูกต้อง	3.94	0.74	มาก	4
ท่านทราบรายการเอกสารที่ต้องเตรียมเพื่อแนบมาพร้อมคำร้องแต่ละประเภท	3.73	0.96	มาก	5
ท่านทราบกำหนดเวลาและปฏิทินการศึกษาที่สำคัญในการลงทะเบียนเรียน	4.46	0.66	มาก	2
ท่านทราบช่องทางการร้องเรียนหรือเสนอแนะเมื่อพบปัญหาการใช้บริการ	3.54	0.91	มาก	6
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.13 การรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านทราบช่องทางการสื่อสารที่ถูกต้องของงานทะเบียนวัดผล อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.58) รองลงมาคือ ท่านทราบกำหนดเวลาและปฏิทินการศึกษาที่สำคัญในการลงทะเบียนเรียน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.66) และท่านเข้าถึงและดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองอย่างสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.69) ตามลำดับ

## 4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลที่แตกต่างกัน

$H_0$ : ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ใช้บริการด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ใช้บริการด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Independent Sample t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จึงจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  เมื่อพบว่าค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05

**ตารางที่ 4.14** ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่ส่งผล	เปรียบเทียบความแตกต่าง						
	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ด้านการสื่อสาร	ชาย	18	4.65	0.40	2.10	21.01	0.048*
	หญิง	192	4.42	0.60			
ด้านการจัดการเอกสาร	ชาย	18	4.63	0.44	1.98	20.19	0.061
	หญิง	192	4.39	0.65			
ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ	ชาย	18	4.56	0.56	1.32	206	0.189
	หญิง	192	4.34	0.65			
ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ	ชาย	18	4.55	0.51	0.99	206	0.325
	หญิง	192	4.38	0.66			
ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	ชาย	18	4.60	0.43	2.04	21.08	0.054
	หญิง	192	4.36	0.65			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล จำแนกตามเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลรายด้าน พบว่า

ด้านการสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.048 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการจัดการเอกสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.061 ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.189 ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.325 และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.054 ซึ่งทั้ง 4 ด้านมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลที่แตกต่างกัน

$H_0$ : ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ใช้บริการด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ใช้บริการด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% จึงจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

**ตารางที่ 4.15** ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่ส่งผล	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.36	2	2.18	6.61	0.002*
	ภายในกลุ่ม	68.29	207	0.33		
	รวม	72.66	209			
ด้านการจัดการเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	6.01	2	3.01	8.00	0.000*
	ภายในกลุ่ม	77.82	207	0.38		
	รวม	83.84	209			
ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.02	2	3.51	9.01	0.000*
	ภายในกลุ่ม	80.65	207	0.39		
	รวม	87.67	209			

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผล	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	5.14	2	2.57	6.34	0.002*
	ภายในกลุ่ม	83.93	207	0.41		
	รวม	89.07	209			
ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	3.56	2	1.78	4.55	0.120
	ภายในกลุ่ม	80.91	207	0.39		
	รวม	84.46	209			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล จำแนกตามอายุ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลรายด้าน พบว่า

ด้านการสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ด้านการจัดการเอกสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.120 มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เนื่องจากพบความแตกต่างเป็นรายกลุ่มดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายกลุ่มนั้นเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติ LSD ทดสอบรายละเอียด ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุ ด้วยวิธีการ LSD

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติ	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std.Error	Sig.
ด้านการสื่อสาร	ต่ำกว่า 18 ปี	18-19 ปี	-0.13	0.18	0.471
		20-21 ปี	0.17	0.18	0.364
	18-19 ปี	ต่ำกว่า 18 ปี	0.13	0.18	0.471
		20-21 ปี	0.30	0.08	0.000*
	20-21 ปี	ต่ำกว่า 18 ปี	-0.17	0.18	0.364
		18-19 ปี	-0.30	0.08	0.000*

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุ ด้วยวิธีการ LSD (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ แนวปฏิบัติ	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std.Error	Sig.
ด้านการจัดการเอกสาร	ต่ำกว่า 18 ปี	18 - 19 ปี	-0.37	0.19	0.057
		20 - 21 ปี	-0.04	0.20	0.852
	18 - 19 ปี	ต่ำกว่า 18 ปี	0.37	0.19	0.057
		20 - 21 ปี	0.33	0.09	0.000*
	20 - 21 ปี	ต่ำกว่า 18 ปี	0.04	0.20	0.852
		18 - 19 ปี	-0.33	0.09	0.000*
ด้านการมีส่วนร่วมของ ผู้ให้บริการ	ต่ำกว่า 18 ปี	18 - 19 ปี	-0.37	0.20	0.062
		20 - 21 ปี	0.00	0.20	0.983
	18 - 19 ปี	ต่ำกว่า 18 ปี	0.37	0.20	0.062
		20 - 21 ปี	0.37	0.09	0.000*
	20 - 21 ปี	ต่ำกว่า 18 ปี	0.00	0.20	0.983
		18 - 19 ปี	-0.37	0.09	0.000*
ด้านกระบวนการงานและแนว ปฏิบัติ	ต่ำกว่า 18 ปี	18 - 19 ปี	-0.22	0.20	0.271
		20 - 21 ปี	0.10	0.20	0.625
	18 - 19 ปี	ต่ำกว่า 18 ปี	0.22	0.20	0.271
		20 - 21 ปี	0.32	0.09	0.001*
	20 - 21 ปี	ต่ำกว่า 18 ปี	-0.10	0.20	0.625
		18 - 19 ปี	-0.32	0.09	0.001*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า

1. ด้านการสื่อสารการ ผู้ให้บริการที่มีอายุ 18 - 19 ปี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการงานทะเบียนวัดผลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 20-21 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.30 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

2. ด้านการจัดการเอกสาร ผู้ให้บริการที่มีอายุ 18 - 19 ปี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการงานทะเบียนวัดผลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 20-21 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.33 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

3. ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่มีอายุ 18 - 19 ปี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ แนวปฏิบัติ การให้บริการงานทะเบียนวัดผลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 20-21 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.37 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

4. ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 18 - 19 ปี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 20-21 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ชั้นปีที่กำลังศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลที่แตกต่างกัน

H<sub>0</sub>: ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ใช้บริการด้านชั้นปีที่กำลังศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลไม่แตกต่างกัน

H<sub>1</sub>: ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ใช้บริการด้านชั้นปีที่กำลังศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จึงจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H<sub>0</sub> เมื่อพบว่าค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05

**ตารางที่ 4.17** ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผล	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	5.09	3	1.70	5.17	0.002*
	ภายในกลุ่ม	67.56	206	0.33		
	รวม	72.66	209			
ด้านการจัดการเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	6.75	3	2.25	6.02	0.001*
	ภายในกลุ่ม	77.08	206	0.37		
	รวม	83.84	209			
ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.42	3	2.47	6.35	0.000*
	ภายในกลุ่ม	80.25	206	0.39		
	รวม	87.67	209			
ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	7.56	3	2.52	6.37	0.000*
	ภายในกลุ่ม	81.51	206	0.40		
	รวม	89.07	209			
ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	4.62	3	1.54	3.98	0.009*
	ภายในกลุ่ม	79.84	206	0.39		
	รวม	84.46	209			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลรายด้าน พบว่า

ด้านการสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ด้านการจัดการเอกสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ชั้นปีที่กำลังศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เนื่องจากพบความแตกต่างเป็นรายกลุ่มดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายกลุ่มนั้นเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติ LSD ทดสอบรายละเอียด ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้วยวิธีการ LSD

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ แนวปฏิบัติ	(I) ชั้นปีที่ กำลังศึกษา	(J) ชั้นปีที่ กำลังศึกษา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	
ด้านการสื่อสาร	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	0.05	0.10	0.642	
		ชั้นปีที่ 3	0.19	0.11	0.085	
		ชั้นปีที่ 4	0.42	0.11	0.000*	
		ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 1	-0.05	0.10	0.642
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	0.14	0.11	0.227	
		ชั้นปีที่ 4	0.37	0.12	0.002*	
		ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 1	-0.19	0.11	0.085
			ชั้นปีที่ 2	-0.14	0.11	0.227
	ชั้นปีที่ 4	ชั้นปีที่ 4	0.23	0.12	0.061	
		ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 1	-0.42	0.11	0.000*
			ชั้นปีที่ 2	-0.37	0.12	0.002*
		ชั้นปีที่ 3	-0.23	0.12	0.061	
ด้านการจัดการเอกสาร	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	-0.03	0.11	0.768	
		ชั้นปีที่ 3	0.11	0.12	0.332	
		ชั้นปีที่ 4	0.45	0.12	0.000*	
		ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 1	0.03	0.11	0.768
	ชั้นปีที่ 3		0.15	0.12	0.235	
	ชั้นปีที่ 4		ชั้นปีที่ 3	0.15	0.12	0.235
			ชั้นปีที่ 4	0.48	0.13	0.000*

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้วยวิธีการ LSD (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ แนวปฏิบัติ	(I) ชั้นปีที่ กำลังศึกษา	(J) ชั้นปีที่ กำลังศึกษา	Mean Difference (I-J)	Std.Error	Sig.	
ด้านการจัดการเอกสาร (ต่อ)	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 1	-0.11	0.12	0.332	
		ชั้นปีที่ 2	-0.15	0.12	0.235	
		ชั้นปีที่ 4	0.34	0.13	0.010*	
	ชั้นปีที่ 4	ชั้นปีที่ 1	-0.45	0.12	0.000*	
		ชั้นปีที่ 2	-0.48	0.13	0.000*	
		ชั้นปีที่ 3	-0.34	0.13	0.010*	
ด้านการมีส่วนร่วมของ ผู้ใช้บริการ	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	0.05	0.11	0.688	
		ชั้นปีที่ 3	0.19	0.12	0.110	
		ชั้นปีที่ 4	0.50	0.12	0.000*	
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 1	-0.05	0.11	0.688	
		ชั้นปีที่ 3	0.14	0.13	0.251	
		ชั้นปีที่ 4	0.46	0.13	0.000*	
	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 1	-0.19	0.12	0.110	
		ชั้นปีที่ 2	-0.14	0.13	0.251	
		ชั้นปีที่ 4	0.31	0.13	0.019*	
	ชั้นปีที่ 4	ชั้นปีที่ 1	-0.50	0.12	0.000*	
		ชั้นปีที่ 2	-0.46	0.13	0.000*	
		ชั้นปีที่ 3	-0.31	0.13	0.019*	
ด้านกระบวนการงานและแนว ปฏิบัติ		ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	0.08	0.12	0.464
			ชั้นปีที่ 3	0.14	0.12	0.254
			ชั้นปีที่ 4	0.52	0.12	0.000*
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 1	-0.08	0.12	0.464	
ชั้นปีที่ 3		0.05	0.13	0.680		
ชั้นปีที่ 4		0.44	0.13	0.001*		
ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 1	-0.14	0.12	0.254		
	ชั้นปีที่ 2	-0.05	0.13	0.680		
	ชั้นปีที่ 4	0.39	0.13	0.004*		
ชั้นปีที่ 4	ชั้นปีที่ 1	-0.52	0.12	0.000*		
	ชั้นปีที่ 2	-0.44	0.13	0.001*		
	ชั้นปีที่ 3	-0.39	0.13	0.004*		

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้วยวิธีการ LSD (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ แนวปฏิบัติ	(I) ชั้นปีที่ กำลังศึกษา	(J) ชั้นปีที่ กำลังศึกษา	Mean Difference (I-J)	Std.Error	Sig.
ด้านการสนับสนุนจาก ผู้บริหาร	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	0.11	0.11	0.316
		ชั้นปีที่ 3	0.21	0.12	0.084
		ชั้นปีที่ 4	0.41	0.12	0.001*
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 1	-0.11	0.11	0.316
		ชั้นปีที่ 3	0.09	0.12	0.470
		ชั้นปีที่ 4	0.30	0.13	0.022*
	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 1	-0.21	0.12	0.084
		ชั้นปีที่ 2	-0.09	0.12	0.470
		ชั้นปีที่ 4	0.21	0.13	0.118
	ชั้นปีที่ 4	ชั้นปีที่ 1	-0.41	0.12	0.001*
		ชั้นปีที่ 2	-0.30	0.13	0.022*
		ชั้นปีที่ 3	-0.21	0.13	0.118

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของชั้นปีที่กำลังศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน พบว่า

1. ด้านการสื่อสารการ ผู้ใช้บริการชั้นปีที่ 1 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลมากกว่าผู้ใช้บริการชั้นปีที่ 4 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผู้ใช้บริการชั้นปีที่ 2 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลมากกว่าผู้ใช้บริการชั้นปีที่ 4 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

2. ด้านการจัดการเอกสาร ผู้ใช้บริการชั้นปีที่ 1 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลมากกว่าผู้ใช้บริการชั้นปีที่ 4 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผู้ใช้บริการชั้นปีที่ 2 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลมากกว่าผู้ใช้บริการชั้นปีที่ 4 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผู้ใช้บริการชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลมากกว่าผู้ใช้บริการชั้นปีที่ 4 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

3. ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการชั้นปีที่ 1 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการงานทะเบียนวัดผลมากกว่าผู้ให้บริการชั้นปีที่ 4 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผู้ให้บริการชั้นปีที่ 2 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการงานทะเบียนวัดผลมากกว่าผู้ให้บริการชั้นปีที่ 4 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผู้ให้บริการชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการงานทะเบียนวัดผลมากกว่าผู้ให้บริการชั้นปีที่ 4 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

4. ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ ผู้ใช้บริการชั้นปีที่ 1 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการงานทะเบียนวัดผลมากกว่าผู้ให้บริการชั้นปีที่ 4 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผู้ให้บริการชั้นปีที่ 2 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการงานทะเบียนวัดผลมากกว่าผู้ให้บริการชั้นปีที่ 4 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผู้ให้บริการชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการงานทะเบียนวัดผลมากกว่าผู้ให้บริการชั้นปีที่ 4 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

5. ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ผู้ใช้บริการชั้นปีที่ 1 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการงานทะเบียนวัดผลมากกว่าผู้ให้บริการชั้นปีที่ 4 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผู้ให้บริการชั้นปีที่ 2 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการงานทะเบียนวัดผลมากกว่าผู้ให้บริการชั้นปีที่ 4 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 หลักสูตรที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการงานทะเบียนวัดผลที่แตกต่างกัน

$H_0$ : ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ให้บริการด้านหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการงานทะเบียนวัดผลไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ให้บริการด้านหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการงานทะเบียนวัดผลที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จึงจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล จำแนกตามหลักสูตร

ปัจจัยที่ส่งผล	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.23	3	0.08	0.22	0.885
	ภายในกลุ่ม	72.43	206	0.35		
	รวม	72.66	209			
ด้านการจัดการเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.47	3	0.16	0.38	0.765
	ภายในกลุ่ม	83.37	206	0.40		
	รวม	83.84	209			
ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.27	3	0.09	21	0.890
	ภายในกลุ่ม	87.40	206	0.42		
	รวม	87.67	209			
ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	0.14	3	0.05	0.11	0.955
	ภายในกลุ่ม	88.93	206	0.43		
	รวม	89.07	209			
ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	0.62	3	0.21	0.51	0.677
	ภายในกลุ่ม	83.84	206	0.41		
	รวม	84.46	209			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล จำแนกตามหลักสูตร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร ด้านการจัดการเอกสาร ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ และด้านการสนับสนุนจาก ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ความถี่ในการติดต่อที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลที่แตกต่างกัน

$H_0$ : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้านความถี่ในการติดต่อที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้านความถี่ในการติดต่อที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จึงจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล จำแนกตามความถี่ในการติดต่อ

ปัจจัยที่ส่งผล	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.74	7	0.53	1.56	0.148
	ภายในกลุ่ม	68.92	202	0.34		
	รวม	72.66	209			
ด้านการจัดการเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.49	7	0.64	1.63	0.128
	ภายในกลุ่ม	79.35	202	0.39		
	รวม	83.84	209			
ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.00	7	0.71	1.75	1.00
	ภายในกลุ่ม	82.67	202	0.41		
	รวม	87.67	209			
ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	3.51	7	0.50	1.18	0.314
	ภายในกลุ่ม	85.56	202	0.42		
	รวม	89.07	209			
ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2.72	7	0.39	0.96	0.461
	ภายในกลุ่ม	81.74	202	0.40		
	รวม	84.46	209			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล จำแนกตามความถี่ในการติดต่อ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร ด้านการจัดการเอกสาร ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ และด้านการสนับสนุนจาก ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติ (ด้านการสื่อสาร ด้านการจัดการเอกสาร ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร) ส่งผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล

$H_0$ : ปัจจัยส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติ (ด้านการสื่อสาร ด้านการจัดการเอกสาร ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร) ไม่ส่งผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล

$H_1$ : ปัจจัยส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติ (ด้านการสื่อสาร ด้านการจัดการเอกสาร ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร) ส่งผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Multiple Regression Analysis โดยจะใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ในการทดสอบสมมติฐาน กรณีที่ค่านัยสำคัญที่ได้จากการทดสอบมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายถึง ตัวแปรส่งผลต่อกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.21** ผลการวิเคราะห์การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติ (ด้านการสื่อสาร ด้านการจัดการเอกสาร ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร) ส่งผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล

ปัจจัยส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติ	B	Std.Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerane	VIF
(Constant)	4.08	0.20	0.00	20.57	0.000		
ด้านการสื่อสาร	-0.36	0.12	-0.55	-2.96	0.003*	0.13	7.58
ด้านการจัดการเอกสาร	0.30	0.13	0.49	2.28	0.024*	0.10	9.92
ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ	0.02	0.12	0.03	0.13	0.895	0.12	8.34
ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ	0.05	0.12	0.08	0.40	0.690	0.10	9.56
ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	0.00	0.10	0.01	0.04	0.969	0.15	6.54

R = 0.24; R<sup>2</sup> = 0.06; Adjusted R<sup>2</sup> = 0.03; SE<sub>est</sub> = 0.38; F = 2.42; Sig = 0.037\*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัจจัยส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติ (ด้านการสื่อสาร ด้านการจัดการเอกสาร ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร) ส่งผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล พบว่า การถดถอยโดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 2.42$ ,  $Sig = 0.037$ ) โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ  $R = 0.24$  และมีค่าอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 0.30 (Adjusted R Square = 0.03) และมีค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.38 ( $SE_{est} = 0.38$ ) เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสารส่งผลต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $B = -0.36$ ,  $t = -2.96$ ,  $Sig = 0.003$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน ( $\beta = -0.55$ ) สะท้อนอิทธิพลเชิงเปรียบเทียบที่ในทิศทางลบ ขณะเดียวกันด้านการจัดการเอกสาร ส่งผลต่อระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน ( $B = 0.30$ ,  $t = 2.28$ ,  $Sig = 0.024$ ) โดยมีทิศทางเป็นบวก มีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน  $\beta = 0.49$  ส่วนด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ไม่พบอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทาง จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรที่อธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับการรับรู้ได้ชัดเจน คือ ด้านการสื่อสารและด้านการจัดการเอกสาร ซึ่งค่า Tolerance ที่อยู่ในช่วงประมาณ 0.10–0.15 และค่า VIF ที่ค่อนข้างสูง (ระหว่าง 6.54–9.92) บ่งชี้ความเป็นไปได้ของปัญหาความสัมพันธ์กันสูงระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

#### 4.3 ตอนที่ 2 ผลการศึกษาพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) นักศึกษาคณะการแพทย์บูรณาการ ชั้นปีที่ 1 - 4 ทุกสาขาวิชา จำนวน 12 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์ ซึ่งมีผลการศึกษา ดังนี้

##### 4.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ 4.22 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	2	16.67
หญิง	10	83.33
รวม	12	100.00

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์เชิงลึกในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามเพศ มีจำนวน 12 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 และเป็นเพศชายจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.23** จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	0	0.00
18 - 19 ปี	4	33.33
20 - 21 ปี	6	50.00
มากกว่า 21 ปี	2	16.67
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์เชิงลึกในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 21 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 อายุ 18 - 19 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.33 และมากกว่า 21 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.24** จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา

ชั้นปีที่กำลังศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	3	25.00
ชั้นปีที่ 2	3	25.00
ชั้นปีที่ 3	3	25.00
ชั้นปีที่ 4	3	25.00
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์เชิงลึกในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.25** จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหลักสูตรที่กำลังศึกษา

หลักสูตรที่กำลังศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
การแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต	4	33.34
วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพและความงาม	4	33.33
วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการผลิตภัณฑ์สุขภาพ	4	33.33
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์เชิงลึกในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามหลักสูตรที่กำลังศึกษา เป็นนักศึกษาหลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพและความงาม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.26** จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกความถี่ในการติดต่อกานทะเบียนวัดผล

ความถี่ในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	0	0.00
2 ครั้ง/ภาคการศึกษา	1	8.34
3 ครั้ง/ภาคการศึกษา	4	33.34
4 ครั้ง/ภาคการศึกษา	2	16.66
5 ครั้ง/ภาคการศึกษา	2	16.66
มากกว่า 5 ครั้ง/ภาคการศึกษา	3	25.00
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์เชิงลึกในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตามความถี่ในการติดต่อกานทะเบียนและวัดผล ส่วนใหญ่ติดต่อ 3 ครั้ง/ภาคการศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 ติดต่อกว่า 5 ครั้ง/ภาคการศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ติดต่อ 4 ครั้ง/ภาคการศึกษา และติดต่อ 5 ครั้ง/ภาคการศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 และติดต่อ 2 ครั้ง/ภาคการศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.34 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.27** จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ติดต่อรับบริการ

วัตถุประสงค์ติดต่อรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน	อันดับ
ผ่อนผันค่าเทอม	7	1
อื่น ๆ	6	2
ขอหนังสือรับรอง	5	3
ลาพักการศึกษา	4	4
ขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษา	4	4
เพิ่ม-ถอน รายวิชา	3	5
ลงทะเบียนเรียนล่าช้า	2	6
แก้ไขข้อมูลประวัติ	2	6
ขอเทียบโอนรายวิชา	1	7

ตารางที่ 4.27 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ติดต่อรับบริการ (ต่อ)

วัตถุประสงค์ติดต่อรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน	อันดับ
ลงทะเบียนเรียนต่ำ-เกินกว่าเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	1	7
ย้ายคณะ/สาขาวิชา	0	8
ยื่นผลสอบภาษาอังกฤษก่อนสำเร็จการศึกษา	0	8
ขอคืนเงินค่าลงทะเบียนเรียน	0	8
ขอยกเว้นผลการเรียนภาษาอังกฤษ	0	8
ขอลาออกจากการเป็นนักศึกษา	0	8

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์เชิงลึกในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ติดต่อผ่อนผันค่าเทอม จำนวน 7 คน รองลงมาคือ อื่น ๆ จำนวน 6 คน และขอหนังสือรับรอง จำนวน 5 คน ตามลำดับ ส่วนวัตถุประสงค์ติดต่อรับบริการที่น้อยที่สุด คือ ขอเทียบโอนรายวิชา และลงทะเบียนเรียนต่ำ-เกินกว่าเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด จำนวนร้อยละ 1 คน ตามลำดับ

#### 4.3.2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาค้นคว้าแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตารางที่ 4.28 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการสื่อสาร

ด้าน	ความคิดเห็น
<p><b>1. ด้านการสื่อสาร</b></p> <p><b>ประเด็นคำถาม :</b> ท่านคิดว่างานทะเบียนวัดผล สื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติ การให้บริการได้ชัดเจนหรือไม่และช่องทางการสื่อสารใดที่ท่านใช้บ่อยที่สุดในการติดตามข้อมูลจากงานทะเบียนวัดผล เพราะเหตุใดจึงเลือกช่องทางนั้น</p>	<p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1</b> เห็นว่างานทะเบียนวัดผล มีการสื่อสารข้อมูลค่อนข้างชัดเจน โดยเฉพาะ การสื่อสารผ่านอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งมีการอัปเดต ข่าวสารและเอกสารและขั้นตอนการดำเนินงาน ต่าง ๆ ทำให้สามารถติดตามได้สะดวกและรวดเร็ว โดยส่วนมากจะดูผ่านไลน์เป็นหลัก เพราะเข้าถึงได้ตลอดเวลา</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2</b> รู้สึกว่าการสื่อสารยังไม่ชัดเจน ในบางขั้นตอน โดยเฉพาะเรื่องกำหนดการสำคัญ จึงมักติดตามข้อมูลจากกลุ่มไลน์ของรุ่นหรือกลุ่มนักศึกษา เพราะได้รับการแจ้งเตือนทันทีและสามารถสอบถามต่อได้โดยตรงหากไม่เข้าใจ</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3</b> มองว่าข้อมูลจากงานทะเบียน มีความครบถ้วนและชัดเจน แต่การค้นหาในเว็บไซต์</p>

ตารางที่ 4.28 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการสื่อสาร (ต่อ)

ด้าน	ความคิดเห็น
<p><b>1. ด้านการสื่อสาร</b></p> <p><b>ประเด็นคำถาม :</b> ท่านคิดว่างานทะเบียนวัดผลสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติการให้บริการได้ชัดเจนหรือไม่และช่องทางการสื่อสารใดที่ท่านใช้บ่อยที่สุดในการติดตามข้อมูลจากงานทะเบียนวัดผล เพราะเหตุใด จึงเลือกช่องทางนั้น (ต่อ)</p>	<p>บางครั้งซับซ้อน จึงเลือกติดตามข้อมูลผ่านเพจ Facebook ของคณะ เพราะมีการสรุปประเด็นสั้น ๆ และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4</b> เห็นว่าการสื่อสารของงานทะเบียนค่อนข้างเป็นทางการและชัดเจนแต่ไม่ค่อยมีการย้ำเตือน ทำให้บางครั้งลืมเรื่องที่สำคัญเกี่ยวกับการเรียนหรือการสอบ</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5</b> รู้สึกว่าการสื่อสารผ่านประกาศหน้าบอร์ดของคณะยังมีประโยชน์ โดยเฉพาะกับผู้ที่อยู่ในพื้นที่ เพราะสามารถอ่านรายละเอียดได้ครบถ้วน จึงมักใช้วิธีเดินมาดูประกาศด้วยตนเองเพื่อความมั่นใจว่าข้อมูลถูกต้อง</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6</b> เห็นว่าข้อมูลที่ประกาศผ่านเว็บไซต์มีความชัดเจน แต่เนื่องจากไม่สะดวกเปิดเว็บบ่อย จึงติดตามผ่านไลน์ของชั้นปี ซึ่งได้รับข้อมูลแบบสั้น กระชับ และมีลิงก์ไปยังเอกสารฉบับเต็ม</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7</b> คิดว่าข้อมูลจากงานทะเบียนมีความชัดเจนพอสมควร แต่บางครั้งใช้ภาษาทางวิชาการมากเกินไป ทำให้เลือกติดตามข้อมูลผ่านเพื่อนหรืออาจารย์ที่ปรึกษาโดยตรง เพราะสามารถอธิบายเพิ่มเติมให้เข้าใจง่ายขึ้น</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8</b> เห็นว่าการสื่อสารของงานทะเบียนมีความชัดเจนและเป็นระบบ</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9</b> เห็นว่าการสื่อสารของงานทะเบียนและวัดผลมีรายละเอียดครบถ้วน แต่ประกาศบางครั้งออกใกล้วันดำเนินการ ทำให้รู้สึกเร่งรีบ</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10</b> มองว่าข้อมูลจากงานทะเบียนมีความถูกต้องและเป็นทางการ แต่ตัวเองไม่ค่อยอ่านไลน์กลุ่มมากนัก ต้องรอเพื่อนเล่าให้ฟัง ถึงจะทราบข้อมูลที่มีการแจ้ง</p>

**ตารางที่ 4.28** ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการสื่อสาร (ต่อ)

ด้าน	ความคิดเห็น
<b>1. ด้านการสื่อสาร</b> <b>ประเด็นคำถาม :</b> ท่านคิดว่างานทะเบียนวัดผลสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติการให้บริการได้ชัดเจนหรือไม่และช่องทางการสื่อสารใดที่ท่านใช้บ่อยที่สุดในการติดตามข้อมูลจากงานทะเบียนวัดผล เพราะเหตุใดจึงเลือกช่องทางนั้น (ต่อ)	<b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11</b> รู้สึกว่าการสื่อสารของงานทะเบียนชัดเจนในภาพรวม แต่ขั้นตอนการค้นหาวงเว็บไซต์ค่อนข้างซับซ้อน จึงเลือกติดตามผ่านไลน์ของชั้นปี เพื่อความมั่นใจว่าข้อมูลถูกต้องครบถ้วน <b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12</b> เห็นว่าการสื่อสารของงานทะเบียนและวัดผลชัดเจน แต่อยากให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นตอนอย่างง่ายและกระชับ ทำให้เข้าใจเร็วขึ้นและจำได้ดีกว่าอ่านเอกสารยาว ๆ

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการสื่อสาร จากผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 12 คน โดยสรุปดังตารางที่ 4.28

**ตารางที่ 4.29** สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการสื่อสาร

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น	ความถี่
1. ความชัดเจนของการสื่อสารจากงานทะเบียนและวัดผล	1.1 เห็นว่าการสื่อสารชัดเจน/ค่อนข้างชัดเจน/เป็นระบบ	9
	1.2 เห็นว่าการสื่อสารยังไม่ชัดเจนในบางขั้นตอน	3
2. ช่องทางการสื่อสารที่ผู้ให้ข้อมูลใช้ติดตามข่าวสารบ่อยที่สุด	2.1 ไลน์กลุ่มชั้นปี/กลุ่มนักศึกษา	4
	2.2 อาจารย์ที่ปรึกษา/เพื่อน	3
	2.3 เว็บไซต์ของคณะ/มหาวิทยาลัย	2
	2.4 เฟจ Facebook ของคณะ	1
	2.5 ประกาศหน้าบอร์ด	1
	2.6 ไม่ระบุช่องทางชัดเจน	1
3. เหตุผลในการเลือกช่องทางการสื่อสาร	3.1 เข้าถึงสะดวก ได้รับการแจ้งเตือนทันที	5
	3.2 ข้อมูลสั้น กระชับ เข้าใจง่าย	3
	3.3 สามารถสอบถามหรือขอคำอธิบายเพิ่มเติมได้	2
	3.4 ข้อมูลเป็นทางการ รายละเอียดครบถ้วน	2

ตารางที่ 4.30 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล  
คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการจัดการเอกสาร

ด้าน	ความคิดเห็น
<p><b>2. ด้านการจัดการเอกสาร</b> ประเด็นคำถาม : ท่านคิดว่าขั้นตอนการเตรียม การส่ง หรือจัดการเอกสารของงานทะเบียนวัดผลมีความชัดเจนและสะดวกหรือไม่ และอะไรคือจุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุงในด้านการจัดการเอกสาร และท่านเคยประสบปัญหาในการจัดส่งหรือการติดตามเอกสารหรือไม่/ หากมี ช่วยเล่ารายละเอียดและสิ่งที่คาดหวังให้ดีขึ้น</p>	<p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1</b> เห็นว่าขั้นตอนการเตรียมและส่งเอกสารค่อนข้างชัดเจน เพราะมีแบบฟอร์มมาตรฐานและคู่มืออธิบาย แต่บางครั้งเอกสารต้องใช้หลายฉบับและต้องลงนามหลายขั้นตอน ทำให้ใช้เวลานาน จึงอยากให้มียระบบส่งเอกสารออนไลน์เพื่อลดความซ้ำซ้อน</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2</b> มองว่าขั้นตอนการจัดการเอกสารมีความเป็นระบบดี โดยเฉพาะการรับ-ส่ง ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น อีเมลหรือ LINE ที่ช่วยประหยัดเวลา แต่ปัญหาที่พบ คือบางครั้งไฟล์เอกสารหมดอายุ ลืมบันทึกต้องขอให้ส่งใหม่ จึงอยากให้มียระบบตรวจสอบเอกสารก่อนส่งอย่างเป็นทางการ</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3</b> รู้สึกว่าการจัดการเอกสารชัดเจน แต่เอกสารบางประเภทต้องส่งเป็นกระดาษเท่านั้น ทำให้ไม่สะดวกต่อผู้ที่อยู่ไกล จึงอยากให้มีช่องทางอัปโหลดเอกสารที่ลงนามแล้วในรูปแบบ PDF และรับรองลายเซ็นดิจิทัลได้</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4</b> เห็นว่าจุดเด่นคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการจัดเตรียมเอกสารอย่างชัดเจนและสุภาพ แต่จุดที่ควรปรับปรุงคือการแจ้งเตือนกำหนดส่งเอกสาร ควรแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 1 – 2 สัปดาห์ เพราะบางครั้งแจ้งกระชั้นชิดเกินไป</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5</b> มองว่าขั้นตอนการจัดการเอกสารค่อนข้างสะดวก เพราะมีเจ้าหน้าที่ช่วยตรวจสอบก่อนส่ง และอยากให้มียระบบติดตามสถานะเอกสารออนไลน์</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6</b> เห็นว่ารูปแบบการส่งเอกสารทางออนไลน์ทำได้สะดวกมาก แต่บางครั้งไฟล์หมดอายุ ทำให้ต้องยื่นเอกสารใหม่ จึงอยากให้เพิ่มช่องทางส่งไฟล์และติดตามไฟล์ย้อนหลังได้</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7</b> คิดว่าขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสารค่อนข้างซับซ้อน โดยเฉพาะการต้องกรอกข้อมูลซ้ำในหลายฟอร์ม แม้ข้อมูลจะเหมือนกัน จึงอยากให้มียระบบบันทึกข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไว้ในฐานข้อมูล เพื่อลดการกรอกซ้ำ</p>

ตารางที่ 4.30 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการจัดการเอกสาร (ต่อ)

ด้าน	ความคิดเห็น
<p><b>2. ด้านการจัดการเอกสาร</b>  <b>ประเด็นคำถาม :</b> ท่านคิดว่าขั้นตอนการเตรียม การส่ง หรือจัดการเอกสารของงานทะเบียนวัดผลมีความชัดเจนและสะดวกหรือไม่ และอะไรคือจุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุงในด้านการจัดการเอกสาร และท่านเคยประสบปัญหาในการจัดส่งหรือการติดตามเอกสารหรือไม่/ หากมี ช่วยเล่ารายละเอียดและสิ่งที่คาดหวังให้ดีขึ้น (ต่อ)</p>	<p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8</b> เห็นว่าการจัดการเอกสารยังไม่เป็นระบบ ตรวจสอบได้ยาก จุดปรับปรุง คือ อยากรให้มีการลงทะเบียนรับ-ส่งอย่างชัดเจน อยากรให้มีช่องทางติดต่อด่วนเมื่อเอกสารเร่งด่วน</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9</b> มองว่าขั้นตอนการเตรียมและส่งเอกสารเข้าใจง่าย แต่บางเอกสารกรอกข้อมูลมากเกินไป ทำให้ผู้ที่ไม่คุ้นเคยอ่านแล้วสับสน อยากรให้มีตัวอย่างการกรอกเอกสารหรือวิดีโอสอนขั้นตอนประกอบ</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10</b> เห็นว่าจุดเด่นคือมีการเก็บเอกสารย้อนหลังอย่างเป็นระบบ ทำให้ค้นหา ได้ง่าย จึงอยากให้มีเพิ่มเติมระบบขอเอกสารออนไลน์และดาวน์โหลดได้ทันที</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11</b> รู้สึกว่าการจัดการเอกสารโดยรวมดี แต่การจัดส่งเอกสารระหว่างคณะกับฝ่ายทะเบียนมหาลัย ยังล่าช้า จึงอยากให้มีระบบส่งข้อมูลร่วมกันแบบเรียลไทม์ เพื่อไม่ต้องรอ การส่งเป็นรอบ ๆ</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12</b> เห็นว่าขั้นตอนการเตรียมและจัดการเอกสารชัดเจน จุดเด่นคือมีการแยกประเภทเอกสารชัดเจน</p>

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการจัดการเอกสาร จากผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 12 คน โดยสรุปดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการจัดการเอกสาร

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น	ความถี่
1. ความชัดเจนและความสะดวกของขั้นตอนการเตรียม/ส่ง/จัดการเอกสาร	1.1 ขั้นตอนชัดเจน/สะดวกเป็นระบบโดยรวมดี	10
	1.2 ซับซ้อนหรือยังไม่เป็นระบบ ตรวจสอบได้ยาก	2
2. จุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุงด้านการจัดการเอกสาร	2.1 จุดเด่น	
	- มีแบบฟอร์มมาตรฐาน/คู่มืออธิบาย	1
	- รับ-ส่งเอกสารออนไลน์ช่วยประหยัดเวลา/สะดวก	2
	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจน สุภาพ และช่วยตรวจสอบก่อนส่ง	2
	- เก็บเอกสารย้อนหลังเป็นระบบ ค้นหาได้ง่าย	1
	- แยกประเภทเอกสารชัดเจน	1
	2.2 จุดที่ควรปรับปรุง	
	- เพิ่มระบบส่งเอกสารออนไลน์/อัปโหลด PDF ที่ลงนามแล้ว และรองรับลายเซ็นดิจิทัล	1
	- ลดความซ้ำซ้อนของเอกสาร/กรอกข้อมูลซ้ำโดยมีฐานข้อมูลช่วยบันทึกข้อมูลผู้ใช้	2
	- มีระบบตรวจสอบเอกสารก่อนส่งอย่างเป็นทางการ	2
	- แก้ปัญหาไฟล์หมดอายุ เพิ่มช่องทางส่งไฟล์และติดตามไฟล์ย้อนหลังได้	1
	- แจ้งเตือนกำหนดส่งเอกสารล่วงหน้า 1 - 2 สัปดาห์	2
	- มีระบบติดตามสถานะเอกสารออนไลน์	1
- ลงทะเบียนรับ-ส่งให้ชัดเจน ตรวจสอบได้ และมีช่องทางติดต่อด่วนกรณีเร่งด่วน	1	
- มีตัวอย่างการกรอกเอกสารหรือวิดีโอสอนขั้นตอนประกอบ	1	
- ขอเอกสารออนไลน์และดาวน์โหลดได้ทันที	1	
- เชื่อมการส่งข้อมูลระหว่างคณะกับทะเบียนมหาวิทยาลัยแบบเรียลไทม์เพื่อลดความล่าช้า	1	

ตารางที่ 4.31 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการจัดการเอกสาร (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น	ความถี่
3. ปัญหาที่เคยประสบในการจัดส่ง/ติดตามเอกสาร และสิ่งที่คาดหวังให้ดีขึ้น	3.1 เอกสารหลายฉบับ ต้องลงนามหลายขั้นตอน ทำให้ใช้เวลานาน อยากให้ส่งออนไลน์ลดความซ้ำซ้อน	1
	3.2 ไฟล์หมดอายุ ลืมบันทึก ต้องขอใหม่หรือยื่นใหม่ อยากให้มีระบบตรวจสอบก่อนส่งและติดตามย้อนหลังได้	1
	3.3 บางเอกสารต้องส่งเป็นกระดาษ ไม่สะดวกสำหรับผู้ที่อยู่ไกล อยากให้อัปโหลด PDF และรองรับลายเซ็นดิจิทัล	2
	3.4 แจ้งกำหนดส่งกระชั้นชิด ขาดการย้ำเตือน อยากให้แจ้งล่วงหน้า 1-2 สัปดาห์	1
	3.5 ต้องกรอกข้อมูลซ้ำหลายฟอร์ม ทำให้ซ้ำซ้อน อยากให้ระบบบันทึกข้อมูลผู้ใช้เพื่อลดการกรอกซ้ำ	1
	3.6 ระบบยังไม่เป็นระบบ ตรวจสอบติดตามได้ยาก และไม่มีช่องทางเร่งด่วน อยากให้ลงทะเบียนรับ-ส่งชัดเจนและมีช่องทางด่วน	1
	3.7 แบบฟอร์มกรอกข้อมูลมาก ทำให้สับสน อยากให้มีตัวอย่างการกรอกหรือวิดีโอสอน	1
	3.8 การส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานล่าช้า อยากให้เชื่อมข้อมูลแบบเรียลไทม์	1

ตารางที่ 4.32 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ

ด้าน	ความคิดเห็น
<p><b>3. ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ</b>  <b>ประเด็นคำถาม :</b> ท่านเคยมีโอกาสเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการหรือไม่ และในมุมมองท่านคิดว่างานทะเบียนวัดผลควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในเรื่องใดบ้าง เพื่อช่วยพัฒนาแนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล</p>	<p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1</b> เคยเสนอความคิดเห็นผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยเสนอให้มีระบบการสอบถามออนไลน์เพื่อลดเวลารอ และมองว่างานทะเบียนควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในเสนอระบบจัดการงานร่วมกับเจ้าหน้าที่</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2</b> ไม่เคยเสนอความคิดเห็นอย่างเป็นทางการ แต่เคยพูดคุยกับเจ้าหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการปรับปรุงขั้นตอนการรับเอกสาร และคิดว่างานทะเบียนควรให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการทดสอบคู่มือหรือแบบฟอร์มก่อนนำมาใช้จริง</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3</b> เคยเสนอความคิดเห็นผ่านอาจารย์ที่ปรึกษา และเสนอให้มีการแจ้งเตือนกำหนดการผ่านหลายช่องทางพร้อมกัน มองว่าผู้บริการควรมีส่วนร่วมในการเลือกวิธีสื่อสารที่เข้าถึงง่ายและตอบใจทุกกลุ่ม</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4</b> ไม่เคยเสนอความคิดเห็นเพราะไม่รู้ว่ามีช่องทางให้เสนอ แต่เห็นว่าควรเปิดให้ผู้บริการมีส่วนร่วม</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5</b> เคยเสนอให้ปรับภาษาของประกาศให้อ่านเข้าใจง่ายขึ้น อยากมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความเข้าใจของข้อมูลก่อนเผยแพร่</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6</b> เคยกรอกข้อเสนอแนะในแบบฟอร์มออนไลน์เกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางไลน์ OA สำหรับการตอบคำถาม</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7</b> ไม่เคยเสนอความคิดเห็นเพราะคิดว่าความเห็นของตนไม่น่ามีผล แต่ถ้ามีโอกาสก็อยากให้ผู้บริการมีส่วนร่วมเสนอแนะ</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8</b> เคยเสนอด้วยวาจาให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการขยายเวลารับเอกสาร และคิดว่าควรให้ผู้บริการมีส่วนร่วมในด้านการกำหนดเวลาเปิด - ปิดบริการหรือช่วงรับเอกสารให้เหมาะสมกับตารางเรียน</p>

ตารางที่ 4.32 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ด้าน	ความคิดเห็น
<p><b>3. ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ</b>  <b>ประเด็นคำถาม :</b> ท่านเคยมีโอกาเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการหรือไม่ และในมุมมองท่านคิดว่างานทะเบียนวัดผลควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในเรื่องใดบ้าง เพื่อช่วยพัฒนาแนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล (ต่อ)</p>	<p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9</b> เคยเสนอผ่านแบบสอบถามว่าอยากให้มีช่องติดตามสถานะเอกสารออนไลน์ และเห็นว่าควรให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10</b> ไม่เคยเสนอความคิดเห็น แต่คิดว่าควรเปิดให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในด้านการออกแบบขั้นตอนการร้องขอเอกสารเร่งด่วน เพื่อให้กระชับและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11</b> เคยเสนอให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านโซเชียลมีเดียหลายแพลตฟอร์ม และเห็นว่าผู้บริการควรมีส่วนร่วมในการสร้างเนื้อหาสื่อสาร เช่น วิดีโออธิบายขั้นตอน เพื่อให้เป็นมุมมองจากผู้ใช้งานจริง</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12</b> ไม่เคยเสนอความคิดเห็น เพราะไม่ทราบว่ามีช่องทาง แต่คิดว่าควรเปิดให้ผู้บริการมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะหลังจากเสร็จสิ้นการรับบริการทันทีผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สดใหม่และตรงประเด็น</p>

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ จากผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 12 คน โดยสรุปดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.33 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น	ความถี่
1. การเสนอความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ	1.1 เคยเสนอความคิดเห็น “ผ่านช่องทางที่เป็นทางการ” (เช่น แบบสอบถาม/แบบฟอร์มออนไลน์/ผ่านช่องทางที่หน่วยงานจัดไว้)	4
	1.2 เคยเสนอความคิดเห็น “แบบไม่เป็นทางการ” (เช่น พูดคุยกับเจ้าหน้าที่/เสนอด้วยวาจา/ผ่านคนกลางบางลักษณะ)	4
	1.3 ไม่เคยเสนอความคิดเห็น (สาเหตุหลักคือไม่รู้ช่องทาง/คิดว่าไม่มีผล/ไม่เคยเสนอมาก่อน)	4
2. ช่องทางที่ผู้ให้ข้อมูล “เคยใช้” ในการเสนอความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	2.1 แบบสอบถามความพึงพอใจ	2
	2.2 แบบฟอร์มออนไลน์สำหรับข้อเสนอแนะ	1
	2.3 ผ่านอาจารย์ที่ปรึกษา	1
	2.4 พูดคุยกับเจ้าหน้าที่โดยตรง	2
	2.5 “เคยเสนอ” แต่ไม่ได้ระบุช่องทางชัดเจนในคำตอบ	2
3. เรื่องที่ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า “ควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม” เพื่อพัฒนาแนวปฏิบัติการให้บริการ	3.1 ร่วมออกแบบ/ปรับปรุง “ระบบและขั้นตอนการให้บริการหรือการจัดการเอกสาร” ให้กระชับ ลดขั้นตอน และตอบโจทย์ผู้ใช้ (รวมถึงงานเร่งด่วน/การติดตามสถานะ)	4
	3.2 เปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นให้ชัดเจนและสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการ “มีส่วนร่วมเสนอแนะ” อย่างต่อเนื่อง	4
	3.3 ให้ผู้ให้บริการช่วยทดสอบ/ตรวจสอบ “คู่มือ แบบฟอร์ม หรือความเข้าใจของข้อมูล” ก่อนนำไปใช้จริงหรือก่อนเผยแพร่	2
	3.4 ให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมกำหนด/เลือก “รูปแบบและช่องทางการสื่อสาร-ประชาสัมพันธ์” ให้เข้าถึงง่าย ครอบคลุมหลายช่องทาง	2

**ตารางที่ 4.33** สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น	ความถี่
3. เรื่องที่ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า “ควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม” เพื่อพัฒนาแนวปฏิบัติการให้บริการ (ต่อ)	3.5 ให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมด้าน “ช่วงเวลาเปิด-ปิดบริการหรือช่วงรับเอกสาร” ให้เหมาะกับตารางเรียน	1
	3.6 เปิดระบบรับข้อเสนอแนะ “ทันทีหลังเสร็จสิ้นการรับบริการ” ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อได้ข้อมูลสดใหม่	1
	3.7 เพิ่มช่องทางถาม-ตอบที่ผู้ใช้เข้าถึงง่าย เช่น “ไลน์ OA” เพื่อช่วยตอบคำถาม	1
	3.8 ทำระบบสอบถาม/คิวออนไลน์เพื่อลดเวลารอ	1

**ตารางที่ 4.34** ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ

ด้าน	ความคิดเห็น
<b>4. ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ</b> <b>ประเด็นคำถาม :</b> ท่านคิดว่าขั้นตอนการให้บริการในปัจจุบันมีความชัดเจนและเป็นระบบเพียงพอแล้วหรือยัง และมีขั้นตอนไหนที่ซ้ำซ้อนหรือทำให้เสียเวลาบ้างหรือไม่ และหากท่านสามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนการให้บริการได้ ท่านอยากจะปรับเปลี่ยนส่วนใดเป็นอันดับแรก และเพราะเหตุใด	<p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1</b> เห็นว่าขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนพอสมควร แต่ยังมีบางขั้นตอนที่ต้องนำเอกสารไปเซ็นหลายจุดทำให้เสียเวลาหากปรับได้ อยากให้มีระบบลงนามดิจิทัลเพื่อลดการเดินเอกสาร</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2</b> รู้สึกว่าระบบปัจจุบันเป็นระบบที่ดีและค่อนข้างครบถ้วน แต่บางขั้นตอนอยากให้ปรับเปลี่ยนการตรวจสอบเพียงรอบเดียว โดยผู้รับผิดชอบหลัก</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3</b> มองว่าขั้นตอนมีความเป็นระบบ แต่ข้อมูลที่สื่อสารยังไม่ชัดเจนพอ ทำให้ผู้ใช้ต้องสอบถามซ้ำ อยากให้มีข้อมูลและคำอธิบายบนเว็บไซต์ให้เข้าใจง่ายและครอบคลุม</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4</b> เห็นว่าขั้นตอนบางอย่างใช้เวลานานเกินไป เช่น การขอเอกสารหนังสือรับรอง จึงอยากให้มีการขอเอกสารออนไลน์พร้อมส่งคำร้องผ่านระบบออนไลน์ เพื่อรับเอกสารได้เร็วขึ้น</p>

ตารางที่ 4.34 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ (ต่อ)

ด้าน	ความคิดเห็น
<p><b>4. ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ</b>  <b>ประเด็นคำถาม :</b> ท่านคิดว่าขั้นตอนการให้บริการในปัจจุบันมีความชัดเจนและเป็นระบบเพียงพอแล้วหรือยัง และมีขั้นตอนไหนที่ซ้ำซ้อนหรือทำให้เสียเวลาบ้างหรือไม่ และหากท่านสามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนการให้บริการได้ ท่านอยากจะปรับเปลี่ยนส่วนใดเป็นอันดับแรก และเพราะเหตุใด (ต่อ)</p>	<p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5</b> คิดว่าระบบบริการโดยรวมชัดเจน แต่ขั้นตอนการรอลงนามเอกสารผ่านหลายคนมากเกินไปทำให้เสียเวลา จึงอยากปรับให้ขั้นตอนอนุมัติสามารถตรวจสอบเงื่อนไขแล้วอนุมัติได้ทันที</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6</b> เห็นว่าขั้นตอนการให้บริการยังไม่ยืดหยุ่นเพียงพอ โดยเฉพาะในช่วงที่มีนักศึกษามาก เช่น ช่วงเปิดภาคการศึกษาอยากปรับให้มีช่องทางออนไลน์ ควบคู่กับการให้บริการหน้าสำนักงาน</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7</b> มองว่าขั้นตอนส่วนใหญ่เข้าใจง่าย แต่การต้องนำเอกสารไปส่งที่หลายจุดในคณะยังเป็นปัญหา จึงอยากให้มีจุดรับเอกสารแบบ One Stop Service เพื่อรับ – ตรวจ – ส่งเอกสารในที่เดียว</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8</b> เห็นว่าขั้นตอนบริการยังซ้ำซ้อนในบางเรื่อง เช่น การยื่นคำร้องที่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำหลายครั้ง จึงอยากปรับให้ระบบเก็บข้อมูลส่วนตัวไว้ในฐานข้อมูล เพื่อลดการกรอกข้อมูลซ้ำ</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9</b> คิดว่าขั้นตอนบริการมีความชัดเจนในภาพรวม อยากให้ปรับระบบการติดต่อให้สามารถออนไลน์ตลอดเวลา</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10</b> เห็นว่าขั้นตอนการให้บริการปัจจุบันค่อนข้างดี แต่การขออนุมัติเอกสารบางอย่างต้องรอเป็นรอบ ๆ จึงอยากปรับเป็นการประมวลผลแบบรายวันเพื่อความรวดเร็ว</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11</b> มองว่าขั้นตอนบริการยังขาดความต่อเนื่อง เพราะบางครั้งผู้รับบริการต้องไปติดต่อหลายฝ่ายเอง จึงอยากปรับให้เจ้าหน้าที่ทำงานประสานกันโดยตรงแทนที่ผู้ใช้ต้องเป็นผู้ติดต่อ</p>

ตารางที่ 4.34 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ (ต่อ)

ด้าน	ความคิดเห็น
<p><b>4. ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ</b>  <b>ประเด็นคำถาม :</b> ท่านคิดว่าขั้นตอนการให้บริการในปัจจุบันมีความชัดเจนและเป็นระบบเพียงพอแล้วหรือยัง และมีขั้นตอนไหนที่ซ้ำซ้อนหรือทำให้เสียเวลาบ้างหรือไม่ และหากท่านสามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนการให้บริการได้ ท่านอยากจะปรับเปลี่ยนส่วนใดเป็นอันดับแรกและเพราะเหตุใด (ต่อ)</p>	<p>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12 เห็นว่าขั้นตอนบริการปัจจุบันยังไม่ทันสมัยพอ โดยเฉพาะการพิมพ์และยื่นเอกสารด้วยตนเอง จึงอยากให้ปรับเป็นระบบอัตโนมัติเอกสารออนไลน์ทั้งหมดเพื่อลดการใช้กระดาษและเวลาเดินทาง</p>

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ จากผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 12 คน โดยสรุปดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น	ความถี่
1. ความชัดเจนและความเป็นระบบของขั้นตอนการให้บริการในปัจจุบัน	1.1 ขั้นตอนโดยรวมชัดเจน/เป็นระบบ/ค่อนข้างดี	7
	1.2 ยังมีข้อจำกัดด้านความทันสมัย/ความยืดหยุ่น/ความต่อเนื่อง หรือทำให้ต้องสอบถามซ้ำ	4
	1.3 บางขั้นตอนใช้เวลานาน แม้ภาพรวมอาจพอเป็นระบบ	2
2. ขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนหรือทำให้เสียเวลา	2.1 การลงนาม/อนุมัติหลายจุด หลายคนหรือรอการอนุมัติเป็นรอบ ๆ ทำให้ล่าช้า	4
	2.2 ผู้ใช้ต้องนำเอกสารไปหลายจุด/ต้องติดต่อหลายฝ่ายด้วยตนเอง	2
	2.3 ต้องสอบถามซ้ำเพราะข้อมูล/คำอธิบายยังไม่ชัดเจนหรือไม่ครอบคลุม	1
	2.4 การขอเอกสารบางประเภทใช้เวลานาน	1

ตารางที่ 4.35 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการ  
 ของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
 ธัญบุรี ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น	ความถี่
2. ขั้นตอนที่ช้าซ้อนหรือทำให้เสียเวลา (ต่อ)	2.5 ช่วงผู้ใช้หนาแน่น ระบบไม่ยืดหยุ่น ทำให้การรับบริการช้าหรือไม่คล่องตัว	1
	2.6 การกรอกข้อมูลซ้ำหลายครั้งในการยื่นคำร้อง	1
	2.7 ต้องพิมพ์และยื่นเอกสารด้วยตนเอง ทำให้เสียเวลาและการเดินทาง	1
	2.8 ต้องการให้ การติดต่อทำได้แบบออนไลน์ตลอดเวลาเพื่อลดเวลาในการประสานงาน	1
3. สิ่งที่ยากปรับเปลี่ยน “เป็นอันดับแรก” และเหตุผล	3.1 ปรับเป็นระบบดิจิทัล/ออนไลน์มากขึ้น เช่น ลงนามดิจิทัล ยื่นคำร้องออนไลน์ อีเมลเอกสารออนไลน์ เพิ่มช่องทางออนไลน์ควมคู้หน้าสำนักงาน หรือให้ติดต่อออนไลน์ได้ตลอดเวลา	5
	3.2 ปรับการสื่อสารข้อมูล/คำอธิบายให้ชัดเจนและครบถ้วน (โดยเฉพาะบนเว็บไซต์) เพื่อลดการสอบถามซ้ำ	1
	3.3 ลดความล่าช้าในขั้นตอนอนุมัติ/ตรวจสอบ โดยทำให้ตรวจสอบเดียว อนุมัติได้ทันทีตามเงื่อนไข หรือประมวลผลถี่ขึ้นแบบรายวัน	3
	3.3 ปรับการประสานงานให้ต่อเนื่อง โดยให้เจ้าหน้าที่ประสานกันโดยตรงแทนผู้ใช้ต้องติดต่อหลายฝ่ายเอง	1
	3.4 จัดจุดบริการ/รับเอกสารแบบ One Stop Service เพื่อลดการเดินทางหลายจุด	1
	3.5 ทำระบบเก็บข้อมูลผู้ใช้เพื่อลดการกรอกข้อมูลซ้ำ	1

ตารางที่ 4.36 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการสนับสนุน จากผู้บริหาร

ด้าน	ความคิดเห็น
<p><b>5. ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร</b></p> <p><b>ประเด็นคำถาม :</b> ท่านเห็นบทบาทของผู้บริหารในการสนับสนุนหรือพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนวัดผลอย่างไรบ้าง และในความเห็นของท่าน การสนับสนุนจากผู้บริหารแบบใดที่จะช่วยส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการรับรู้และเข้าใจแนวปฏิบัติการให้บริการได้ดีที่สุด</p>	<p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1</b> เห็นว่าผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางและนโยบายที่ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่สื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างเป็นระบบ จึงคิดว่าการสนับสนุนที่ดีที่สุดคือการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจแนวปฏิบัติอย่างถ่องแท้ก่อนสื่อสารต่อ</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2</b> มองว่าผู้บริหารควรลงมารับฟังปัญหาจากผู้ใช้บริการโดยตรง เพื่อให้เห็นมุมมองที่แท้จริง และสนับสนุนให้มีเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนากระบวนการบริการให้ตอบโจทย์ความต้องการจริง</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3</b> เห็นว่าผู้บริหารมีบทบาทในการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากร จึงควรสนับสนุนการพัฒนาระบบออนไลน์และสื่อดิจิทัล เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงแนวปฏิบัติได้ง่ายและทันสมัย</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4</b> คิดว่าผู้บริหารควรเป็นผู้ผลักดันมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจนและสม่ำเสมอ และควรมีการติดตามประเมินผล การสื่อสารกับผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5</b> มองว่าผู้บริหารที่ดีควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่มีความยืดหยุ่นในการปรับขั้นตอนบริการให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม และสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ผ่านหลายช่องทาง เพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6</b> เห็นว่าบทบาทสำคัญของผู้บริหารคือการทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกมีกำลังใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ จึงควรสนับสนุนทั้งในด้านเครื่องมือทำงานและการพัฒนาทักษะการสื่อสารกับผู้ใช้</p>

ตารางที่ 4.36 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการสนับสนุน จากผู้บริหาร (ต่อ)

ด้าน	ความคิดเห็น
<p><b>5. ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร</b></p> <p><b>ประเด็นคำถาม :</b> ท่านเห็นบทบาทของผู้บริหารในการสนับสนุนหรือพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนวัดผลอย่างไรบ้าง และในความคิดเห็นของท่าน การสนับสนุนจากผู้บริหารแบบใดที่จะช่วยส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการรับรู้และเข้าใจแนวปฏิบัติการให้บริการได้ดีที่สุด (ต่อ)</p>	<p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7</b> มองว่าผู้บริหารควรเป็นตัวอย่างในการให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการ และควรส่งเสริมให้มีคู่มือการปฏิบัติงานที่เข้าใจง่าย พร้อมเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าถึงได้ ทุกที่ทุกเวลา</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8</b> คิดว่าผู้บริหารควรเน้นการสร้างระบบติดตามและประเมินผลการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้ข้อมูลเหล่านี้ปรับปรุงการสื่อสารและการให้บริการให้ตรงจุดมากขึ้น</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9</b> เห็นว่าผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการจัดการฝึกอบรมต่อเนื่อง ให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เพื่อให้ทุกคนสื่อสารแนวปฏิบัติได้ตรงกันและไม่เกิดความคลาดเคลื่อน</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10</b> มองว่าการสนับสนุนที่ดีที่สุดจากผู้บริหารคือการจัดทำแพลตฟอร์มกลางที่รวมข้อมูล แนวปฏิบัติ และขั้นตอนต่าง ๆ ไว้ครบถ้วน พร้อมปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11</b> เห็นว่าผู้บริหารควรสนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เน้นความเข้าใจและความใส่ใจต่อผู้ให้บริการ โดยให้เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่ชัดเจนและเป็นมิตร</p> <p><b>ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12</b> คิดว่าผู้บริหารควรมีบทบาทในการเชื่อมโยงความร่วมมือระหว่างคณะและหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้ขั้นตอนและแนวปฏิบัติสอดคล้องกัน และควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริการติดตามข้อมูลอย่างต่อเนื่อง</p>

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร จากผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 12 คน โดยสรุปดังตารางที่ 4.37

**ตารางที่ 4.37** สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น	ความถี่
1. บทบาทของผู้บริหารในการสนับสนุนหรือพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล	1.1 กำหนดทิศทาง/นโยบาย/มาตรฐานการบริการให้ชัดเจนและสม่ำเสมอ	3
	1.2 จัดสรรงบประมาณ ทรัพยากร และเครื่องมือสนับสนุนการทำงาน	2
	1.3 รับฟังปัญหาและเปิดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ใช้บริการ	1
	1.4 ติดตามและประเมินผลการสื่อสาร/การรับรู้ของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	2
	1.5 สร้างกำลังใจ พัฒนาทักษะ และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	2
	1.6 สร้างวัฒนธรรมคุณภาพบริการและความใส่ใจผู้ใช้บริการ (ผู้บริหารเป็นตัวอย่าง)	2
	1.7 สนับสนุนความยืดหยุ่นในการปรับขั้นตอนให้เหมาะกับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม	1
	1.8 เชื่อมโยงความร่วมมือระหว่างคณะ/หน่วยงานเพื่อให้แนวปฏิบัติสอดคล้องกัน	1
2. การสนับสนุนจากผู้บริหาร” ที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการรับรู้และเข้าใจแนวปฏิบัติได้ดีที่สุด	2.1 จัดอบรม/พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อสื่อสารแนวปฏิบัติได้ตรงกัน ลดความคลาดเคลื่อน และบริการแทนกันได้	3
	2.2 พัฒนาระบบออนไลน์/สื่อดิจิทัลให้เข้าถึงง่าย ทันสมัย	1
	2.3 จัดทำแพลตฟอร์มกลางรวมข้อมูล แนวปฏิบัติ ขั้นตอน และอัปเดตให้ทันสมัยสม่ำเสมอ	1

ตารางที่ 4.37 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น	ความถี่
2. การสนับสนุนจากผู้บริหาร” ที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการรับรู้และเข้าใจแนวปฏิบัติได้ดีที่สุด (ต่อ)	2.4 จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน/คู่มือแนวปฏิบัติที่เข้าใจง่าย และเผยแพร่ให้เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา	1
	2.5 ประชาสัมพันธ์ผ่านหลายช่องทาง/ประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อให้ครอบคลุมและกระตุ้นการติดตามข้อมูลต่อเนื่อง	2
	2.6 เปิดเวทียรับฟังปัญหาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาบริการให้ตรงความต้องการจริง	1
	2.7 ติดตามและประเมินผลการสื่อสาร/การรับรู้ของผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงให้ตรงจุด	2
	2.8 ส่งเสริมวัฒนธรรมการบริการที่เป็นมิตร เน้นความเข้าใจและความใส่ใจผู้ให้บริการ	1
3. การทำให้แนวปฏิบัติสอดคล้อง เป็นระบบ และยั่งยืน	3.1 ทำให้แนวปฏิบัติ/มาตรฐานการบริการชัดเจน สม่ำเสมอ และสื่อสารเป็นระบบ	3
	3.2 ทำให้ข้อมูลเข้าถึงง่ายตลอดเวลา (คู่มือ/แพลตฟอร์มกลาง/สื่อดิจิทัล) และอัปเดตสม่ำเสมอ	3
	3.3 ใช้ระบบติดตาม/ประเมินผลเพื่อปรับปรุงการสื่อสารและบริการให้ตรงจุด	2
	3.4 ส่งเสริมการทำงานร่วมกันและความสอดคล้องระหว่างหน่วยงาน	1
	3.5 สร้างวัฒนธรรมบริการที่ผู้ใช้รับรู้ถึงความใส่ใจและความเป็นมิตร	1

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 2) พัฒนาการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) มีการสุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน คือ นักศึกษาคณะการแพทย์บูรณาการ ชั้นปีที่ 1 - 4 ทุกสาขาวิชา ปีการศึกษา 2566 โดยใช้เป็นแบบสอบถามวัดระดับการรับรู้แนวปฏิบัติแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มีค่าความเชื่อมั่น 0.90 และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 12 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจะใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ Independent Sample t-test สถิติ F-test (One-Way ANOVA) เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD และ Multiple Regression Analysis เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95 % และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยและแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ สามารถสรุปได้ดังนี้

##### 5.1.1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1) วิเคราะห์ผลข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลพื้นฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาคณะการแพทย์บูรณาการ ชั้นปีที่ 1 - 4 ทุกสาขาวิชา ส่วนใหญ่ เป็นผู้หญิง จำนวน 192 คน มีอายุ 18 - 19 ปี จำนวน 112 คน เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 62 คน ชั้นปีที่ 2 จำนวน 52 คน ชั้นปีที่ 3 จำนวน 49 คน และชั้นปีที่ 4 จำนวน 47 คน เป็นนักศึกษาหลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต จำนวน 89 คน หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพและความงาม จำนวน 69 คน และหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำนวน 52 คน ความถี่ในการติดต่อ 1 ครั้ง/ภาคการศึกษา จำนวน 85 คน และส่วนใหญ่ติดต่อเพื่อวัตถุประสงค์ผ่อนผันค่าเทอม จำนวน 70 ครั้ง

2) ผลศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้แนวปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณารายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สูงสุด ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.59) รองลงมาคือ ด้านการจัดการเอกสาร ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.63) ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.65) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.64) ส่วนด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับ สามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

(1) **ด้านการสื่อสาร** ผลการวิเคราะห์ พบว่า ข้อมูลข่าวสารงานทะเบียนวัดผลที่ได้รับมีความชัดเจนและเป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ รับรู้การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลงานทะเบียนวัดผลจากอาจารย์ประจำหลักสูตร ข้อมูลข่าวสารงานทะเบียนวัดผล ครบถ้วนทั่วถึง ทันต่อสถานการณ์ ข้อมูลข่าวสารงานทะเบียนวัดผลมีช่องทางการสืบค้นย้อนหลังได้ รับรู้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลงานทะเบียนวัดผลจากอาจารย์ที่ปรึกษา รับรู้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลงานทะเบียนวัดผลจากเจ้าหน้าที่งานทะเบียนวัดผล และข้อมูลข่าวสารงานทะเบียนวัดผลมีการเผยแพร่หลายช่องทาง เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์, LINE, Facebook, Website

(2) **ด้านการจัดการเอกสาร** ผลการวิเคราะห์ พบว่า มีการรวบรวมข้อมูลเอกสารไว้เป็นหมวดหมู่ สะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ทราบช่องทางการสืบค้นเอกสารที่เกี่ยวกับงานทะเบียนวัดผล การรับ-ส่งเอกสารระหว่างผู้ใช้บริการและหน่วยงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีระบบติดตามสถานะชัดเจน มีการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบจัดการเอกสารให้ทันสมัย และสอดคล้องกับเทคโนโลยีอยู่เสมอ มีแบบฟอร์มเอกสารและตัวอย่างพร้อมคำอธิบายชัดเจน เข้าใจง่าย และการยื่นเอกสารสามารถดำเนินการได้ทั้งในรูปแบบเอกสารกระดาษและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

(3) **ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ** ผลการวิเคราะห์ พบว่า การประสานงานระหว่างขั้นตอนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความราบรื่นและช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการ การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการของงานทะเบียนวัดผลมีการจัดทำเป็นคู่มือหรือเอกสารอธิบายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

(4) **ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร** ผลการวิเคราะห์ พบว่า สนับสนุนการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในกระบวนการให้บริการและให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ และนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ มีการติดตามการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะแล้วเสร็จ มีนโยบายที่ชัดเจนและมุ่งเน้นการพัฒนางานทะเบียนวัดผล และจัดสรรทรัพยากรบุคลากรอย่างเพียงพอเพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(5) **ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ** ผลการวิจัย พบว่า การประสานงานระหว่างขั้นตอนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความราบรื่นและช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการ การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน มีการกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการของงานทะเบียนวัดผลมีการจัดทำเป็นคู่มือหรือเอกสารอธิบายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

### 5.1.2 ศึกษาพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล พบว่า ความคิดเห็น เกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถจำแนกรายด้าน ได้ดังนี้

(1) **ด้านการสื่อสาร** จากการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์ ที่ควรพิจารณาเพื่อการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่างานทะเบียนวัดผลมีการสื่อสารข้อมูลที่ค่อนข้างชัดเจนและครบถ้วน เป็นระบบ มีความถี่เท่ากับ 9 โดยเฉพาะการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางที่ผู้ใช้บริการคุ้นเคย เช่น กลุ่มไลน์ของชั้นปี กลุ่มไลน์นักศึกษา มีความถี่เท่ากับ 4 กลุ่มไลน์อาจารย์ที่ปรึกษา มีความถี่เท่ากับ 3 ซึ่งช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วและสามารถสอบถามต่อได้โดยตรงเมื่อไม่เข้าใจ มีความถี่เท่ากับ 5 อย่างไรก็ตามยังมีข้อสังเกตว่าบางขั้นตอนหรือกำหนดการสำคัญมีการแจ้งเตือนล่าช้าหรือไม่ชัดเจนเพียงพอ มีความถี่เท่ากับ 3 ส่งผลให้บางครั้งผู้ใช้บริการรู้สึกเร่งรีบหรืออาจลืมข้อมูลสำคัญ ข้อมูลบางอย่างมีความซับซ้อน จึงทำการสอบถามจากเพื่อนร่วมชั้นและอาจารย์โดยตรงจะเข้าใจกว่า ขณะที่บางคนยังคงใช้ประกาศหน้าบอร์ดเพื่อความมั่นใจในความถูกต้องของข้อมูล แม้การสื่อสารโดยรวมจะเป็นระบบและมีความน่าเชื่อถือ แต่ยังมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา เช่น การเพิ่มการย้ำเตือนข้อมูลสำคัญ การจัดทำสื่ออธิบายขั้นตอนในรูปแบบคลิปสั้นเพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น การใช้ภาษาที่กระชับและไม่เป็นทางการเกินไป รวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างเว็บไซต์ให้ค้นหาข้อมูลได้สะดวกขึ้น ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลเห็นตรงกันว่า การผสมผสานช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการจะช่วยให้เกิดการรับรู้และเข้าใจแนวปฏิบัติการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

(2) **ด้านการจัดการเอกสาร** จากการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์ ที่ควรพิจารณาเพื่อการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า การสื่อสารของงานทะเบียนและวัดผลมีความชัดเจนหรือค่อนข้างชัดเจนแล้ว มีความถี่เท่ากับ 10 ส่วนความคิดเห็นที่บอกว่าความชัดเจนและความสะดวกของขั้นตอนการเตรียม การส่ง และการจัดการเอกสารยังมีความซับซ้อนหรือยังไม่เป็นระบบ ตรวจสอบยาก มีความถี่เท่ากับ 2 ซึ่งชี้ว่าความชัดเจนโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี แต่เมื่อพิจารณาจุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุงด้านการจัดการเอกสาร จะพบว่า จุดเด่น คือ การรับ-ส่ง เอกสารออนไลน์ช่วยประหยัดเวลาและสะดวก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจน สุภาพ และช่วยตรวจสอบเอกสารก่อนส่ง มีความถี่เท่ากับ 2 และงานทะเบียนวัดผลมีแบบฟอร์มมาตรฐาน/คู่มืออธิบาย การเก็บเอกสารย้อนหลังอย่างเป็นระบบ ค้นหาได้ง่ายและแยกประเภทเอกสารชัดเจน มีความถี่เท่ากับ 1 ส่วนจุดที่ควรปรับปรุง คือ การลดความซ้ำซ้อนของเอกสาร การกรอกข้อมูล จัดทำฐานข้อมูลช่วยบันทึกข้อมูลผู้ใช้ ควรมีระบบการตรวจสอบเอกสารอย่างเป็นทางการ หรือมีแอปพลิเคชันแจ้งเตือนการส่งเอกสาร มีความถี่เท่ากับ 2 ส่วนการเพิ่มระบบการส่ง

เอกสารแบบออนไลน์ แก้ปัญหาช่องทางการส่งเอกสารทางไลน์ที่ไฟล์หมดอายุ และการเชื่อมต่อข้อมูลงานทะเบียนคณะกรรมการแพทย์บูรณาการกับสำนักทะเบียนของมหาวิทยาลัย มีความถี่เท่ากับ

**(3) ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ** จากการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์ที่ควรพิจารณาเพื่อการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่สะท้อนว่า ขั้นตอนโดยรวมชัดเจน/เป็นระบบ/ค่อนข้างดี มีความถี่เท่ากับ 7 ขณะเดียวกัน ยังปรากฏข้อจำกัดสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่าการระบบยังไม่ตอบโจทย์เต็มที่ ได้แก่ ข้อจำกัดด้านความทันสมัย ความยืดหยุ่น และความต่อเนื่องของกระบวนการ รวมถึงกรณีที่ผู้ใช้ต้องสอบถามซ้ำ มีความถี่เท่ากับ 4 และบางขั้นตอนใช้เวลานานแม้ภาพรวมอาจพอเป็นระบบแล้วก็ตาม มีความถี่เท่ากับ 2 เมื่อพิจารณาขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนหรือทำให้เสียเวลา พบว่า การลงนามหรือการอนุมัติที่ต้องผ่านหลายจุด หลายคน หรือรอการอนุมัติเป็นรอบ ๆ มีความถี่เท่ากับ 4 รองลงมา คือการที่ผู้ใช้ต้องนำเอกสารไปหลายจุดหรือจำเป็นต้องติดต่อหลายฝ่ายด้วยตนเอง มีความถี่เท่ากับ 2 ส่วนประเด็นอื่น ๆ ที่สะท้อนความล่าช้าและภาระของผู้ใช้ปรากฏ มีความถี่เท่ากับอย่างละ 1 ได้แก่ การต้องสอบถามซ้ำเพราะข้อมูลคำอธิบายยังไม่ชัดเจน การขอเอกสารบางประเภทใช้เวลานาน การกรอกข้อมูลซ้ำหลายครั้ง การต้องพิมพ์และยื่นเอกสารด้วยตนเอง และความต้องการให้สามารถติดต่อแบบออนไลน์ตลอดเวลาเพื่อลดเวลาในการประสานงาน สำหรับข้อเสนอว่าหากสามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนการให้บริการได้ อยากปรับส่วนใดเป็นอันดับแรก ผลพบว่า การปรับสู่ระบบดิจิทัลหรือออนไลน์มากขึ้น เช่น การลงนามดิจิทัล การยื่นคำร้องออนไลน์ การอัปโหลดเอกสารออนไลน์ และการมีช่องทางออนไลน์ควบคู่การให้บริการหน้าสำนักงาน รวมถึงการติดต่อออนไลน์ได้ตลอดเวลา มีความถี่เท่ากับ 5 สะท้อนความต้องการลดการเดินทางเอกสาร ลดเวลาเดินทาง และเพิ่มความคล่องตัวของบริการ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอรองลงมาที่มุ่งลดความล่าช้าในกระบวนการอนุมัติตรวจสอบ โดยให้ตรวจเพียงรอบเดียว อนุมัติได้ทันทีตามเงื่อนไข หรือเพิ่มความถี่การประมวลผลเป็นรายวัน ซึ่งมีความถี่เท่ากับ 3 ขณะที่ข้อเสนออื่น ๆ ปรากฏความถี่อย่างละ 1 คน ได้แก่ การปรับการสื่อสารข้อมูลและคำอธิบายให้ชัดเจนและครบถ้วนโดยเฉพาะบนเว็บไซต์เพื่อช่วยลดการสอบถามซ้ำ การปรับการประสานงานให้ต่อเนื่องโดยให้เจ้าหน้าที่ประสานกันโดยตรงแทนผู้ใช้ต้องติดต่อหลายฝ่ายเอง การจัดจุดบริการแบบ One Stop Service เพื่อลดการเดินทางหลายจุด และการทำระบบเก็บข้อมูลผู้ใช้เพื่อลดการกรอกข้อมูลซ้ำ กล่าวโดยสรุป ระบบมีโครงสร้างในภาพรวมแต่ยังติดด้านเวลาและความซ้ำซ้อน โดยเฉพาะกระบวนการอนุมัติ/ลงนามและการที่ผู้ใช้ต้องเดินเรื่องหลายจุด ซึ่งนำไปสู่ข้อเสนอเชิงพัฒนาที่ชัดเจนว่า หน่วยงานควรเร่งเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลที่รองรับการยื่นและติดตามงานแบบออนไลน์ ลดงานซ้ำ ลดขั้นตอนอนุมัติที่ไม่จำเป็น และจัดกระบวนการให้ต่อเนื่องมากขึ้นเพื่อยกระดับประสิทธิภาพและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ

**(4) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร** จากการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์ที่ควรพิจารณาเพื่อการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มองบทบาทผู้บริหารเป็นกลไกหลักในการทำให้การให้บริการมีทิศทางและมาตรฐานที่ชัดเจน โดยประเด็นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือการกำหนดทิศทาง นโยบาย มาตรฐานการบริการให้ชัดเจนและสม่ำเสมอมีความถี่เท่ากับ 3 ขณะเดียวกันยังให้ความสำคัญกับการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากร การติดตามประเมินผลการสื่อสารและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ การสร้างกำลังใจและพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่

รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพบริการ ซึ่งแต่ละประเด็นมีการกล่าวถึงมีความถี่เท่ากับ 2 และมีข้อเสนอเสริมที่สะท้อนการเปิดพื้นที่รับฟังผู้ใช้บริการ การสนับสนุนความยืดหยุ่นในการปรับขั้นตอน และการเชื่อมโยงความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อให้แนวปฏิบัติสอดคล้องกัน มีความถี่เท่ากับ 1 ในส่วนของการสนับสนุนจากผู้บริหารที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการรับรู้และเข้าใจแนวปฏิบัติได้ดีที่สุด คือ การจัดอบรมและพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องเพื่อสื่อสารแนวปฏิบัติได้ตรงกันและลดความคลาดเคลื่อนมีความถี่เท่ากับ 3 รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์เชิงรุกผ่านหลายช่องทาง มีความถี่เท่ากับ 2 และการติดตามประเมินผลการสื่อสาร การรับรู้เพื่อนำมาปรับปรุงให้ตรงจุด มีความถี่เท่ากับ 2 ขณะที่ข้อเสนออื่น ๆ เช่น การพัฒนาระบบออนไลน์ สื่อดิจิทัล การจัดทำแพลตฟอร์มกลาง รวมข้อมูล การทำคู่มือที่เข้าใจง่าย การจัดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการส่งเสริมวัฒนธรรมบริการที่เป็นมิตร มีความถี่อย่างละ 1 ซึ่งสะท้อนว่า คุณภาพการสื่อสารของเจ้าหน้าที่และระบบสื่อสารที่เข้าถึงง่าย พร้อมการประเมินผลต่อเนื่อง คือองค์ประกอบสนับสนุนสำคัญต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ด้านความสอดคล้องเป็นระบบ และยั่งยืนของแนวปฏิบัติ พบว่า แนวคิดที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด คือ การทำให้แนวปฏิบัติมาตรฐานชัดเจน สม่่าเสมอ และสื่อสารเป็นระบบ มีความถี่เท่ากับ 3 และการทำให้ข้อมูลเข้าถึงง่ายตลอดเวลาผ่านคู่มือหรือแพลตฟอร์มกลางสื่อดิจิทัลพร้อมอัปเดตสม่ำเสมอ มีความถี่เท่ากับ 3 รองลงมาคือการใช้ระบบติดตามและประเมินผลเพื่อปรับปรุงการสื่อสารและบริการให้ตรงจุด มีความถี่เท่ากับ 2 ส่วนการส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานและการสร้างวัฒนธรรมบริการที่ผู้ใช้รับรู้ถึงความใส่ใจ มีความถี่อย่างละ 1 ซึ่งภาพรวมชี้ว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้แนวปฏิบัติได้ตรงกันและลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติจริง

**(5) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ** จากการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์ที่ควรพิจารณาเพื่อการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบการมีส่วนร่วมที่กระจายตัว โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มในสัดส่วนเท่ากัน ได้แก่ กลุ่มที่เคยเสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางที่เป็นทางการ กลุ่มที่เคยเสนอความคิดเห็นแบบไม่เป็นทางการ และกลุ่มที่ไม่เคยเสนอความคิดเห็น ซึ่งแต่ละกลุ่มมีความถี่เท่ากับ 4 เท่ากัน สะท้อนว่าแม้จะมีการสะท้อนเสียงของผู้ใช้บริการอยู่แล้ว แต่โครงสร้างหรือการสื่อสารช่องทางการมีส่วนร่วมยังไม่ทำให้ผู้ใช้ทุกคนเข้าถึงและมั่นใจต่อการเสนอความคิดเห็นอย่างเท่าเทียม เมื่อพิจารณาช่องทางที่ผู้ใช้เคยใช้ในการเสนอความคิดเห็น พบว่า ช่องทางมีความหลากหลาย และยังพึ่งพาเครื่องมือหรือปฏิสัมพันธ์ตามความคุ้นเคยของผู้ใช้เป็นสำคัญ โดยการเสนอผ่านแบบสอบถาม การพูดคุยกับเจ้าหน้าที่โดยตรง และกรณีที่ระบุว่าเคยเสนอแต่ไม่ระบุช่องทางชัดเจน มีความถี่เท่ากับ 2 เท่ากัน การเสนอผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ การเสนอผ่านอาจารย์ที่ปรึกษา มีความถี่เท่ากับ 1 เท่ากัน ผลดังกล่าวสะท้อนว่ากลไกการรับฟัง ยังมีลักษณะกระจัดกระจาย และบางส่วนไม่ถูกจดจำว่าเป็นช่องทางทางการที่สามารถติดตามผลได้ จึงอาจทำให้การสะท้อนความคิดเห็นไม่ต่อเนื่องหรือไม่เชื่อมโยงเข้าสู่การปรับปรุงเชิงระบบเท่าที่ควร ในมิติของข้อเสนอเชิงพัฒนาผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญสูงสุดกับการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในสองประเด็นหลักที่มีความถี่เท่ากัน ได้แก่ การร่วมออกแบบหรือปรับปรุงระบบและขั้นตอนการให้บริการ และการจัดการเอกสารให้กระชับ ลดขั้นตอน และตอบโจทย์ผู้ใช้รวมถึงการเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นให้ชัดเจนและสนับสนุนการเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง โดยทั้งสองประเด็นมีความถี่เท่ากับ 4

เท่ากัน สะท้อนว่าผู้ใช้ต้องการการมีส่วนร่วมเชิงกระบวนการ มากกว่าการแสดงความคิดเห็น ปลายทางเพียงอย่าง รองลงมาคือ ข้อเสนอให้ผู้ช่วยทดสอบหรือทบทวนคู่มือ แบบฟอร์ม หรือความเข้าใจของข้อมูลก่อนนำไปใช้จริง และข้อเสนอให้ผู้มีส่วนร่วมในการกำหนดหรือเลือกช่องทางสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงง่ายและครอบคลุมหลายช่องทาง ซึ่งทั้งสองประเด็นมีความถี่เท่ากับ 2 เท่ากัน แสดงให้เห็นว่าผู้ใช่มองว่าคุณภาพบริการไม่ได้อยู่ที่ขั้นตอนเท่านั้น แต่รวมถึงคุณภาพของสื่อและเอกสารกำกับบริการ ที่ต้องอ่านเข้าใจและใช้งานได้จริงด้วย นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอเฉพาะด้านที่สะท้อนการจัดบริการให้สอดคล้องกับบริบทผู้ใช้ เช่น การให้ผู้มีส่วนร่วมกำหนดช่วงเวลา เปิด - ปิดบริการหรือช่วงรับเอกสารให้เหมาะกับตารางเรียน การเปิดระบบรับข้อเสนอแนะทันที หลังเสร็จสิ้นการรับบริการผ่านระบบออนไลน์ การเพิ่มช่องทางถาม ตอบที่เข้าถึงง่ายอย่างไลน์ OA และการพัฒนาระบบสอบถามความคิดเห็นออนไลน์เพื่อลดเวลารอ โดยแต่ละประเด็นมีจำนวน 1 คน ซึ่งแม้ความถี่ไม่สูง แต่สะท้อนความต้องการเชิงประสบการณ์ผู้ใช้ ที่มุ่งความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระการติดต่อประสานงาน กล่าวโดยสรุปว่า การยกระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการควรเน้น การทำให้ช่องทางรับฟังความคิดเห็นเป็นระบบและเป็นที่ยอมรับร่วมกัน พร้อมออกแบบกระบวนการมีส่วนร่วมให้ผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่การร่วมออกแบบขั้นตอน การทดสอบเอกสาร คู่มือ ไปจนถึง การสะท้อนข้อเสนอแนะหลังรับบริการอย่างทันท่วงที เพื่อให้ข้อคิดเห็นของผู้ใช้ถูกนำไปใช้พัฒนา แนวปฏิบัติการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

## 5.2 อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียน วัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งการอภิปรายผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แต่ละข้อต่อไปนี้

### 5.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

(1) ด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านการสื่อสารมีระดับการรับรู้แนวปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.59) สะท้อนว่าผู้ใช้บริการมองว่าการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของงานทะเบียนวัดผลมีความชัดเจน ครบถ้วน และเป็นประโยชน์ โดยเฉพาะการเผยแพร่ผ่านช่องทางที่เข้าถึงง่าย เช่น กลุ่มไลน์ของชั้นปีหรือกลุ่มรุ่น อาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงการประชาสัมพันธ์ โดยเจ้าหน้าที่และบอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดตามข่าวสารได้ทันต่อสถานการณ์และสืบค้นย้อนหลังได้ อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อสังเกตว่าบางขั้นตอนหรือกำหนดการสำคัญมีการแจ้งเตือนล่าช้าหรือไม่ชัดเจนเพียงพอ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรับรู้ของผู้ใช้บริการในบางกรณี เมื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของสุรพล เศรษฐบุตร (2566) ที่ระบุว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรมี ความชัดเจน ครบถ้วน และใช้ช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของกรกนก อนรรฆวนะกุล (2564) ที่ชี้ว่าการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการงานทะเบียนผ่านช่องทางที่ผู้รับบริการคุ้นเคยจะช่วยเพิ่มความสะดวกและความพึงพอใจ ตลอดจนตรงกับกรอบทฤษฎีการสื่อสารสองทาง (Two-Way

Communication) ที่ช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์และการตอบสนองต่อข้อสงสัยได้ทันที ซึ่งทั้งหมดนี้ต่อกันว่าการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลอย่างมีประสิทธิภาพ

**(2) ด้านการจัดการเอกสาร** การอภิปรายผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการจัดการเอกสารมีระดับการรับรู้แนวปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.63) แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นในระบบจัดการเอกสารของงานทะเบียนวัดผล โดยจุดแข็งสำคัญคือการจัดหมวดหมู่เอกสารอย่างเป็นระบบ ทำให้ค้นหาได้ง่ายและสะดวก การรับ-ส่งเอกสารมีความรวดเร็ว พร้อมระบบติดตามสถานะที่ชัดเจน มีการใช้แบบฟอร์มมาตรฐานพร้อมคำอธิบายชัดเจน และเปิดโอกาสให้ยื่นได้ทั้งเอกสารกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นและลดเวลาการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัด เช่น ความซ้ำซ้อนของขั้นตอน การต้องใช้เอกสารหลายฉบับ และบางกรณียังจำเป็นต้องส่งในรูปแบบกระดาษเท่านั้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการบางกลุ่ม จึงมีข้อเสนอให้พัฒนาระบบส่งเอกสารออนไลน์ที่รองรับลายเซ็นดิจิทัล การติดตามสถานะแบบเรียลไทม์ และการจัดทำคู่มือหรือสื่ออธิบายขั้นตอนที่ชัดเจนมากขึ้น เมื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องกับงานวิจัยและการทบทวนวรรณกรรม พบว่าผลการศึกษาสอดคล้องกับนิยามและหลักการจัดการเอกสารของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2566) และวิศปต์ย์ ชัยช่วย (2563) ที่เน้นการจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบตั้งแต่การสร้าง การใช้ การจัดเก็บ การค้นคืน จนถึงการทำลาย รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

**(3) ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ** การอภิปรายผลการศึกษา พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.61) แสดงว่าผู้ใช้บริการรับรู้ว่าการให้บริการของงานทะเบียนวัดผลมีขั้นตอนที่ชัดเจนและเป็นระบบ สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย เช่น การกำหนดลำดับขั้นตอน การใช้แบบฟอร์มมาตรฐาน และการจัดทำคู่มือหรือเอกสารชี้แจงที่ช่วยลดความสับสนในการดำเนินงาน อีกทั้งการจัดลำดับความสำคัญของงานและการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในแต่ละขั้นตอน ช่วยเพิ่มความรวดเร็วและลดความผิดพลาด อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดในบางกรณี เช่น การปรับปรุงขั้นตอนที่ต้องใช้การอนุมัติหลายชั้น หรือการปรับเปลี่ยนขั้นตอนโดยไม่แจ้งล่วงหน้า ซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้บริการสับสนจึงควรพัฒนาระบบติดตามและแจ้งเตือนสถานะการดำเนินงานแบบเรียลไทม์ เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและความเชื่อมั่น เมื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องกับงานวิจัยและการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยจิราพร เฉินจุมวรรณ (2564) ซึ่งระบุว่า ความชัดเจนของกระบวนการขั้นตอนส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล และสอดคล้องกับการศึกษาของสุดารัตน์ สิทธิ (2563) ที่มีข้อเสนอแนะให้จัดทำ Flow Chart เพื่อใช้เป็นแนวทางในการติดต่อใช้บริการให้สามารถดำเนินการได้ชัดเจน

**(4) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร** การอภิปรายผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารมีระดับการรับรู้แนวปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.62) สะท้อนว่าผู้ใช้บริการและบุคลากรรับรู้ถึงความใส่ใจและการสนับสนุนจากผู้บริหารในหลายมิติ เช่น การจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอ การส่งเสริมการพัฒนาทักษะของบุคลากร การจัดหาเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และการเปิดโอกาสให้บุคลากร มีส่วนร่วมในการวางแผนหรือแก้ไขปัญหาการดำเนินงาน การสนับสนุนดังกล่าวช่วยสร้างแรงจูงใจและความมั่นใจ

ให้กับบุคลากร อีกทั้งยังเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์ พบว่า บางช่วงเวลาการสนับสนุนอาจไม่ต่อเนื่อง โดยเฉพาะในเรื่องงบประมาณและบุคลากร จึงควรมีการวางแผนสนับสนุนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เมื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องกับงานวิจัยและการทบทวนวรรณกรรม พบว่าผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์ธาร์ณี สุโคตร (2562) ที่ระบุว่ามุมมองด้านการเงินมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในองค์การที่มุ่งผลกำไร อย่างไรก็ตามในบริบทสถานศึกษาอาจสะท้อนผ่านประสิทธิภาพการใช้งบประมาณและความคุ้มค่าของทรัพยากร ขณะที่มุมมองด้านลูกค้ามุ่งตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการซึ่งสามารถตีความเชิงการศึกษาได้ครอบคลุมทั้งผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนมุมมองด้านกระบวนการภายในเน้นการระบุและพัฒนากระบวนการสำคัญที่ทำให้องค์การสร้างคุณค่า ตอบโจทย์ความคาดหวังของผู้รับบริการ และเอื้อต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ในมุมมองอื่น ๆ ในขณะที่มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาเป็นมิติที่มุ่งอนาคตขององค์การ โดยให้ความสำคัญต่อทรัพยากรบุคคลในฐานะปัจจัยหลักของความสำเร็จ ซึ่งตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนมิตินี้ ได้แก่ ทักษะและความสามารถ ความพึงพอใจและทัศนคติของบุคลากร ตลอดจนการคงอยู่ของบุคลากรหรืออัตราการหมุนเวียน อันเป็นเงื่อนไขสนับสนุนให้การดำเนินงานในทุกมุมมองสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์สันต์ ต้นหยง และคณะ (2562) พบว่า การรับรู้การบริการจะต้องมาจากปัจจัยที่สนับสนุนจากโครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัย โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัยต้องกำหนดกลยุทธ์ ในการเพิ่มคุณภาพบริการจะส่งผลดีต่อการรับรู้ในอนาคต

**(5) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ** การอภิปรายผลการศึกษ พบว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้แนวปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.65) แม้จะเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น แต่ยังสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงโอกาสและช่องทางในการมีส่วนร่วม เช่น การเปิดรับข้อเสนอแนะอย่างสม่ำเสมอ การมีช่องทางแสดงความคิดเห็นที่ชัดเจนและเข้าถึงง่าย การมีส่วนร่วมในการออกแบบหรือปรับปรุงขั้นตอนการบริการ และการรู้สึกว่าคุณค่าความคิดเห็นของตนถูกนำไปพิจารณาปรับใช้จริง ซึ่งช่วยสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและความผูกพันต่อระบบบริการ อย่างไรก็ตาม ผลการสัมภาษณ์ชี้ว่าผู้ใช้บริการบางส่วนยังไม่เคยเสนอความคิดเห็นเพราะไม่ทราบว่ามีช่องทาง หรือคิดว่าข้อเสนอของตนไม่มีผลต่อการปรับปรุง จึงควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ช่องทางการมีส่วนร่วม และสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีบทบาทมากขึ้น เมื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องกับงานวิจัยและการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของวชิรวัชร งามละม่อม (2559) ที่ให้ความหมายของ “การมี ส่วนร่วม” ว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีบทบาทในการตัดสินใจ การติดตาม และการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งช่วยเพิ่มความโปร่งใสและประสิทธิภาพ ตลอดจนตรงกับแนวคิด Customer Engagement และ Empowerment ที่มุ่งสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการในระยะยาว ทั้งนี้การมีส่วนร่วมยังเป็นกลไกสำคัญในการลดความขัดแย้งและสร้างความเข้าใจร่วมกัน (Amazon ads, 2566) โดยการเปิดพื้นที่รับฟังความคิดเห็นและสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรจะช่วยให้ผู้ใช้บริการกล้าแสดงความคิดเห็นมากขึ้น ซึ่งทั้งหมดนี้ตอกย้ำว่าการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการไม่เพียงส่งผลต่อคุณภาพการบริการ แต่ยังเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญต่อการรับรู้และการพัฒนานวัตกรรมบริการที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง

## 5.2.2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี

ผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ แนวปฏิบัติบริการให้บริการ งานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี เพื่อสอบถามระดับการรับรู้แนวปฏิบัติจากปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการ โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านการสื่อสาร 2) ด้านการจัดการเอกสาร 3) ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ 4) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร และ 5) ด้านการมีส่วนร่วมของ ผู้ใช้บริการ ตามลำดับ และผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open – Ended Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่าง พบว่า แนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติบริการให้บริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1) **ด้านการสื่อสาร** การอภิปรายผลจากการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ แนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติด้านการสื่อสารของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์ บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นพ้องว่าการพัฒนา ระบบการสื่อสารที่มีความชัดเจน ครอบคลุม และเข้าถึงได้ง่าย เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยเพิ่มการรับรู้ และความเข้าใจในแนวปฏิบัติบริการให้บริการ โดยมีข้อเสนอให้ใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ เช่น Website, Facebook, LINE official, บอร์ดประชาสัมพันธ์ และE-mail เพื่อให้ข้อมูลเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง รวมทั้งควรกำหนดรอบการประชาสัมพันธ์ อย่างต่อเนื่อง และปรับเนื้อหาให้กระชับ เข้าใจง่าย และมีตัวอย่างประกอบ นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอ ให้ใช้ภาษาที่ชัดเจน หลีกเลี่ยงศัพท์เทคนิคเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้ Infographic หรือวีดิทัศน์ สั้น ๆ เพื่ออธิบายขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการเพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการรับรู้ เมื่อวิเคราะห์ ความสอดคล้องกับงานวิจัยและการทบทวนวรรณกรรม พบว่าผลการศึกษาสอดคล้องกับ แนวคิดของ Shannon และ Weaver (1949) ในทฤษฎีการสื่อสาร ซึ่งชี้ว่าประสิทธิภาพของ การสื่อสารขึ้นอยู่กับความชัดเจนของสาร ช่องทางที่ใช้ และการลดสิ่งรบกวน (Noise) เพื่อให้สาร ส่งถึงผู้รับอย่างครบถ้วน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติรัศญาณ์ แก่นเพชร (2561) ทฤษฎีการสื่อสาร ประกอบไปด้วยผู้ส่งสาร สาร ช่องทาง และผู้รับสาร ซึ่งการติดต่อสื่อสารจะสามารถ ลดระยะเวลาในการดำเนินการต่าง ๆ สามารถลดความผิดพลาด

2) **ด้านการจัดการเอกสาร** จากผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทาง การส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติบริการให้บริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้านการจัดการเอกสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นพ้อง ว่าการปรับปรุงระบบจัดการเอกสารให้มีความเป็นระบบระเบียบและสะดวกต่อการเข้าถึงเป็นปัจจัย สำคัญต่อการเพิ่มการรับรู้และความเข้าใจในแนวปฏิบัติบริการให้บริการ โดยมีข้อเสนอให้พัฒนาและ ใช้ระบบจัดเก็บเอกสารแบบดิจิทัลที่สามารถค้นหาได้ง่าย มีการจัดหมวดหมู่เอกสารอย่างชัดเจน และ

กำหนดมาตรฐานรูปแบบเอกสารให้เป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนและลดความสับสนในการใช้งาน ทั้งนี้ยังเสนอให้มีการปรับปรุงขั้นตอนการรับ-ส่งเอกสารให้กระชับ ลดการใช้เอกสารที่ไม่จำเป็น และเพิ่มช่องทางการยื่นเอกสารออนไลน์เพื่อความรวดเร็วและลดภาระของผู้ใช้บริการ รวมถึงควรมีการประชาสัมพันธ์คู่มือหรือแนวปฏิบัติการใช้งานเอกสารอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน เมื่อพิจารณาความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดนิตา จันทรชิว (2564) ระบุว่า การจัดการเอกสารอย่างมีระบบและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ลดความผิดพลาด และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับข้อเสนอเชิงนโยบายที่มุ่งพัฒนาระบบการจัดเก็บและเผยแพร่เอกสารให้โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเอื้อต่อการสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับผู้ใช้บริการอย่างราบรื่น ซึ่งทั้งหมดนี้ชี้ให้เห็นว่าการจัดการเอกสารเป็นปัจจัยสนับสนุนสำคัญต่อการยกระดับการรับรู้แนวปฏิบัติและคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนวัดผล

**3) ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ** จากผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการใช้งานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงและกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนเป็นระบบ และสามารถปฏิบัติได้จริงในบริบทของหน่วยงาน โดยมีข้อเสนอแนะให้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Manual) และแผนผังขั้นตอนการให้บริการ (Flow Chart) ที่ครอบคลุมทุกกระบวนการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการเข้าใจตรงกันและลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติ นอกจากนี้ยังเห็นว่าควรกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการ (Service Time Standard) และช่องทางการติดตามความก้าวหน้าของงาน เพื่อสร้างความโปร่งใสและตรวจสอบได้ พร้อมทั้งควรมีการทบทวนและปรับปรุงแนวปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง เมื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรม พบว่า สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่ากระบวนการงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและมีมาตรฐานช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ และลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากการตีความไม่ตรงกัน (บริษัทสตูดิโอ (ประเทศไทย) จำกัด, 2566) อีกทั้งยังตรงกับข้อเสนอแนะจากการศึกษาของสุภารัตน์ สิทธิ (2563) ที่เน้นการจัดทำเอกสารอธิบายขั้นตอนงานอย่างเป็นระบบ การใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการติดตามสถานะงาน และการประเมินผลการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ทั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติเป็นรากฐานสำคัญของการเสริมสร้างการรับรู้และการให้บริการที่มีคุณภาพของงานทะเบียนวัดผล

**4) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร** จากผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการใช้งานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นพ้องว่าบทบาทของผู้บริหารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานทะเบียนวัดผล การสนับสนุนที่ผู้บริหารควรมี ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากรทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ และเทคโนโลยีให้เพียงพอและเหมาะสม การมอบนโยบายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมายการให้บริการ ตลอดจนการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางปรับปรุงกระบวนการทำงานและพัฒนาบริการ นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลยังเห็นว่า

ผู้บริหารควรมีบทบาทในการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเปิดกว้าง รวมทั้งการติดตาม ประเมินผล และให้ข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัย สุदारัตน์ สิทธิ (2563) ที่ศึกษาการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานด้านวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารในด้านการกำหนดนโยบาย การจัดสรรทรัพยากร และการบูรณาการระบบการทำงานระหว่างหน่วยงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน เพิ่มความชัดเจนของกระบวนการ และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาปัจจุบันที่ชี้ว่าบทบาทของผู้บริหารมีความสำคัญต่อการผลักดันมาตรฐานการบริการ การจัดสรรทรัพยากร และการสร้างระบบติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และยังสอดคล้องกับเอกรงค์ ปั้นพงษ์ และภรณ์ยุ ขำน้ำคู้ (2566) ซึ่งกล่าวถึงแนวโน้มการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ในสถาบันอุดมศึกษาไทย พบว่า การขับเคลื่อนนโยบายด้านการสื่อสารเชิงดิจิทัลจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในระดับนโยบาย เพื่อให้เกิดการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์อย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร การสนับสนุนดังกล่าวช่วยให้บุคลากรมีทิศทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และส่งผลต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการในเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ระบุว่าผู้บริหารควรมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย สร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนางานบริการ

**5) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ** จากผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ทั้งในขั้นตอนการเสนอข้อคิดเห็น การประเมินความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมในการพัฒนากระบวนการหรือปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ การสร้างกลไกที่เอื้อต่อการสื่อสารสองทาง เช่น การจัดประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแบบเปิด การใช้แบบสอบถามออนไลน์เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะ หรือการจัดตั้งช่องทางรับฟังความคิดเห็น โดยเฉพาะ จะช่วยเพิ่มโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมอย่างแท้จริง นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้หน่วยงานนำข้อคิดเห็นที่ได้ไปวิเคราะห์และใช้ประกอบการปรับปรุงบริการ พร้อมแจ้งผลการดำเนินงานกลับให้ผู้ใช้บริการทราบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยกรนก อนรรฆนะกุล (2564) ที่ศึกษาการรับรู้ของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการให้บริการงานทะเบียน พบว่า ความประทับใจและความพึงพอใจเกิดจากการที่ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับการรับฟังและมีส่วนร่วมในกระบวนการบริการ ขณะเดียวกันงานของ รัชฌู ภู่วัด (2558) ซึ่งอธิบายการรับรู้ของผู้รับบริการผ่านมิติ SERVQUAL ก็ชี้ให้เห็นว่า การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสะท้อนความคิดเห็นและมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงาน เป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างตรงจุด

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยและแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยนี้มุ่งเน้นการสำรวจปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการของนักศึกษา คณะการแพทย์บูรณาการ ชั้นปีที่ 1 – 4 ทุกสาขาวิชา ปีการศึกษา 2566 เพื่อพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการของงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งผลการวิจัยได้ให้ข้อค้นพบที่มีคุณค่าต่อการนำไปพัฒนาการให้บริการในงานที่รับผิดชอบตามบริบทและบทบาทหน้าที่ของผู้จัดทำวิจัย หน่วยงาน และองค์กร ตลอดจนการสร้างผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ในระยะยาวต่อไป โดยข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) **ด้านการสื่อสาร** จากผลการวิจัยและการอภิปรายผลที่ได้ พบว่า การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการของงานทะเบียนวัดผล การนำผลงานวิจัยไปใช้ในด้านสื่อสารจึงควรมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานให้มีความชัดเจน รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย อันดับแรก ควรจัดทำระบบและช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น เว็บไซต์ ระบบสารสนเทศภายใน และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้สามารถกระจายข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึงและทันเวลา พร้อมทั้งจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติที่มีเนื้อหากระชับ เข้าใจง่าย และใช้ภาษาที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถถ่ายทอดข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน ลดความคลาดเคลื่อนของสารที่ส่งไปถึงผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ควรพัฒนาแผนการสื่อสารเชิงรุก (Proactive Communication) โดยระบุหัวข้อ เนื้อหา และกำหนดระยะเวลาในการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องก่อนถึงช่วงเวลาที่ต้องดำเนินการ เช่น การลงทะเบียนเรียน การยื่นคำร้อง หรือการขอเอกสารสำคัญ ควบคู่กับการใช้สื่อภาพ อินโฟกราฟิก หรือวิดีโอสั้น เพื่อเพิ่มความน่าสนใจและช่วยให้ผู้รับสารจดจำข้อมูลได้ดีขึ้น ในส่วนของการสื่อสารภายในหน่วยงาน ควรมีการประชุมสรุปข้อมูลและทบทวนแนวทางการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรทุกคนเข้าใจขั้นตอนและข้อมูลล่าสุด รวมทั้งควรมีระบบแจ้งเตือนหรือประกาศอัตโนมัติเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือกฎระเบียบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องทันที ควรมีการจัดอบรมพัฒนาทักษะการสื่อสารแก่บุคลากร โดยเน้นทั้งการสื่อสารด้วยวาจา การเขียน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเชิงจิตวิทยาเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงการฝึกอบรมการรับฟังเชิงรุก (Active Listening) เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อข้อสงสัยและข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม ท้ายที่สุด ควรมีการติดตามและประเมินผลการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เช่น การสำรวจความเข้าใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลการเข้าถึงเนื้อหาบนช่องทางออนไลน์ และการรับข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับปรุงกลยุทธ์การสื่อสารให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา การดำเนินการเช่นนี้จะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของงานทะเบียนวัดผล และเพิ่มระดับการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้ใช้บริการได้อย่างยั่งยืน

**2) ด้านการจัดการเอกสาร** จากผลการวิจัยและการอภิปรายผล พบว่า การจัดการเอกสารเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการของงานทะเบียนวัดผล เนื่องจากงานทะเบียนเกี่ยวข้องกับเอกสารจำนวนมาก ทั้งในรูปแบบเอกสารสิ่งพิมพ์และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การนำผลงานวิจัยไปใช้ในด้านนี้จึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบจัดเก็บ ค้นหา และประมวลผลเอกสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ข้อเสนอแนะ คือ ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการจัดการเอกสาร เช่น ระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Management System: EDMS) เพื่อให้สามารถบันทึก จัดเก็บ ค้นหา และติดตามสถานะเอกสารได้แบบเรียลไทม์ ลดปัญหาการสูญหายและความซ้ำซ้อนของข้อมูล นอกจากนี้ควรมีคู่มือหรือแนวปฏิบัติด้านการจัดการเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงและเป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมบุคลากรก็มีความสำคัญอย่างยิ่ง เน้นทักษะด้านการจัดการเอกสารเชิงระบบ การใช้โปรแกรมหรือระบบจัดเก็บเอกสารสมัยใหม่ ในด้านการให้บริการ ควรมีการพัฒนา ระบบติดตามสถานะคำร้องหรือเอกสารของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถตรวจสอบความคืบหน้าได้ด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ ลดความจำเป็นในการติดต่อซ้ำและช่วยสร้างความโปร่งใสในกระบวนการดำเนินงาน อีกทั้งควรจัดให้มีพื้นที่ให้บริการเอกสารที่ชัดเจนและมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเขียนคำร้อง เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูล และป้ายบอกขั้นตอนการขอเอกสารอย่างเป็นระเบียบ ท้ายที่สุด ควรมีการประเมินและติดตามประสิทธิภาพของการจัดการเอกสารอย่างต่อเนื่อง โดยอาจใช้ตัวชี้วัด เช่น ระยะเวลาการดำเนินการ ความถูกต้องของเอกสาร ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และจำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการเอกสาร เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างสม่ำเสมอ การดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังกล่าว จะช่วยยกระดับคุณภาพการจัดการเอกสารของงานทะเบียนวัดผลให้มีมาตรฐานสูงขึ้น และส่งผลให้การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้ใช้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอย่างยั่งยืน

**3) ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ** จากการสรุปผลและการอภิปรายผลการวิจัย พบว่า ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ ถือเป็นแกนหลักที่กำหนดคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการงานทะเบียนวัดผลอย่างชัดเจน เนื่องจากเป็นกรอบการดำเนินงานที่มีความเชื่อมโยงกับทุกขั้นตอนการปฏิบัติและเป็นจุดที่ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ถึงความเป็นระบบ ความชัดเจน และความน่าเชื่อถือของการบริการได้โดยตรง การนำผลงานวิจัยไปใช้ในด้านนี้จึงควรมุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการงานให้มีความเป็นมาตรฐาน โปร่งใส และเอื้อต่อการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ ข้อเสนอแนะอันดับแรกคือ ควรจัดทำและปรับปรุงคู่มือแนวปฏิบัติ (Standard Operating Procedures: SOPs) ที่ครอบคลุมทุกกระบวนการตั้งแต่การรับเรื่อง การตรวจสอบเอกสาร การดำเนินการภายใน ไปจนถึงภายนอก โดยคู่มือต้องระบุขั้นตอน เวลา และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้อง ลดความคลาดเคลื่อน และสร้างมาตรฐานการบริการเดียวกันทั้งหน่วยงาน นอกจากนี้ควรออกแบบแผนผังกระบวนการงาน (Workflow Diagram) เพื่อให้เห็นภาพรวมของขั้นตอนการดำเนินงานและความเชื่อมโยงระหว่าง

ฝ่ายต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการเข้าใจลำดับขั้นตอน ลดความสับสน และเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการทำงาน การสื่อสารขั้นตอนและระยะเวลา ดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์หรือป้ายประกาศที่ชัดเจนก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการ สามารถติดตามและวางแผนการติดต่อได้อย่างเหมาะสม การพัฒนาทักษะบุคลากรก็มีความสำคัญ ไม่แพ้กัน ควรจัดการฝึกอบรมด้านการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่ปรับปรุงใหม่ ตลอดจนเสริมสร้างความเข้าใจในแนวทางการให้บริการที่เน้นความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความสุภาพ การประเมิน ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรหลังการฝึกอบรมจะช่วยให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานมีความต่อเนื่อง และได้มาตรฐาน ในเชิงเทคโนโลยี ควรนำระบบดิจิทัลเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงาน เช่น ระบบติดตามสถานะงาน (Tracking System) พร้อมทั้งระบบเก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุง กระบวนการในอนาคต ควรมีการติดตามและประเมินผลกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้ตัวชี้วัด ที่หลากหลาย เช่น ระยะเวลาการดำเนินงาน อัตราความผิดพลาด ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ จำนวนข้อร้องเรียน เพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับสำหรับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การดำเนินการ ตามข้อเสนอแนะดังกล่าวจะทำให้กระบวนการและแนวปฏิบัติของงานทะเบียนวัดผลมีความทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรในระยะยาว

**4) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร** จากผลการสรุปและการอภิปรายผลการวิจัย พบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการยกระดับคุณภาพและ ประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนวัดผล เนื่องจากผู้บริหารมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย จัดสรรทรัพยากร และสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน การนำผลงานวิจัยไปใช้ในด้านนี้จึงควรเน้นการสร้างกลไกสนับสนุนเชิงโครงสร้างและเชิงปฏิบัติ ที่ครอบคลุมทั้งในระดับนโยบายและการดำเนินงานจริง ข้อเสนอแนะประการแรกคือ ผู้บริหาร ควรกำหนดนโยบายและทิศทางการพัฒนางานทะเบียนวัดผลที่ชัดเจน โดยให้สอดคล้องกับพันธกิจ ของคณะและมหาวิทยาลัย รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ การมีนโยบายที่เป็นรูปธรรมและประกาศใช้ให้บุคลากรทุกระดับรับทราบ จะช่วยให้การดำเนินงาน มีเป้าหมายร่วมและสามารถติดตามความก้าวหน้าได้อย่างเป็นระบบ ในด้านการจัดสรรทรัพยากร ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนงบประมาณ บุคลากร และเทคโนโลยีที่เพียงพอ ต่อการดำเนินงาน เช่น การจัดหาเครื่องมือดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การเพิ่มจำนวน เจ้าหน้าที่เพื่อแบ่งเบาภาระงาน และการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับจำนวน ผู้ใช้บริการ การลงทุนในด้านเหล่านี้จะช่วยให้การให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และสอดคล้องกับ มาตรฐานสากล นอกจากนี้ ผู้บริหารควรมีบทบาทเชิงรุกในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีระบบรายงานผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและเปิดโอกาสให้บุคลากร ได้สะท้อนปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจปรับปรุงแนวทางการทำงาน การมีช่องทางสื่อสารภายในที่เปิดกว้างและไม่เป็นทางการเกินไป จะช่วยสร้างบรรยากาศการทำงาน ที่เป็นมิตรและกระตุ้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ ในเชิงการพัฒนาบุคลากร ผู้บริหาร ควรส่งเสริมและสนับสนุน การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ทั้งใน

ด้านความรู้เฉพาะทาง ทักษะการใช้เทคโนโลยี และทักษะการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ รวมถึงการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วมสัมมนาหรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับหน่วยงานอื่นเพื่อเพิ่มมุมมองและแนวทางการพัฒนาใหม่ ๆ

5) **ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ** จากการสรุปผลและการอภิปรายผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการของงานทะเบียนวัดผล ส่งผลให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง การนำผลงานวิจัยไปใช้ในด้านนี้จึงควรมุ่งเน้นการสร้างกลไกและกระบวนการ ทั้งในด้านการให้ข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) การเสนอแนะแนวทางปรับปรุง ข้อเสนอแนะประการแรก คือ การพัฒนาช่องทางสื่อสารที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม เช่น แบบสอบถามออนไลน์ กล้องรับฟังความคิดเห็น หรือการใช้แอปพลิเคชันเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้สะดวกและรวดเร็ว ควรกำหนดรอบการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีการแจ้งผลการดำเนินการตอบสนองข้อเสนอแนะ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการได้รับการพิจารณาอย่างจริงจัง นอกจากนี้ ควรกำหนดระบบติดตามผลการมีส่วนร่วม โดยวัดจากระดับความพึงพอใจ อัตราการตอบแบบสอบถาม หรือจำนวนข้อเสนอแนะที่นำไปสู่การปรับปรุงจริง การใช้ตัวชี้วัดที่ชัดเจนจะช่วยประเมินประสิทธิภาพของการส่งเสริมการมีส่วนร่วมได้อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ในระยะยาว





ภาพที่ 5.1 สรุปภาพรวมข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5W1H ใช้เป็นแนวทางในการตั้งคำถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและครอบคลุม ในทุกมิติสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาและการจัดการกระบวนการทำงาน ซึ่งหลักการ 5W1H จะช่วยให้สามารถเข้าใจปัญหาหรือสถานการณ์ได้อย่างลึกซึ้ง การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยและแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยจึงได้นำเทคนิคการวิเคราะห์เชิงระบบมาประยุกต์ใช้ในการสรุปประเด็นสำคัญตามหลักการ 5W1H ซึ่งครอบคลุมทั้งมิติด้านบุคคล กระบวนการ พื้นที่ ระยะเวลา เหตุผลความจำเป็น และวิธีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดสรุปผลดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ 5.1 การใช้คำถาม 5W1H แก้ปัญหา

คำถาม	แนวทางการใช้ 5W1H แก้ปัญหา
Who (ใคร)	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนวัดผล ต้องปรับบทบาทจากการให้บริการในสำนักเท่านั้น มาเป็น ผู้ให้บริการเชิงรุก และนักสื่อสารดิจิทัลที่มีความเข้าใจข้อมูลข่าวสาร เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการที่ชอบการสื่อสารที่รวดเร็ว สั้น กระชับ เข้าถึงได้ผ่านช่องทางออนไลน์
What (อะไร)	ปรับเปลี่ยนการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้เป็นภาษาที่เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ประกอบกับการใช้สื่ออินโฟกราฟิก หรือ คลิปวิดีโอสั้น ช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจขั้นตอนการรับบริการต่าง ๆ เพื่อการยกระดับระบบบริการที่เปลี่ยนจากการใช้กระดาษ ไปสู่ระบบดิจิทัล เช่น การยื่นคำร้องออนไลน์ และการใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์
Where (ที่ไหน)	การให้บริการแบบไม่จำกัดเพียงแค่ห้องสำนักงาน แต่ต้องครอบคลุมพื้นที่ดิจิทัล ได้แก่ เว็บไซต์คณะ, Facebook , LINE ซึ่งเป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการใช้งานสูงสุดและเข้าถึงได้รวดเร็วที่สุด
When (เมื่อไหร่)	ระบบการแจ้งเตือนข้อมูลต้องมีการพัฒนาให้เกิดการแจ้งเตือน เพื่อให้การรับรู้มีประสิทธิภาพสูงสุด เอกสารและข้อมูลต้องสามารถเข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อลดข้อจำกัดด้านเวลาการติดต่อราชการ
Why (ทำไม)	เพื่อลดช่องว่างของการรับรู้ เพื่อลดความผิดพลาดในการส่งเอกสารลดระยะเวลาการรอคอย และเพิ่มความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
How (อย่างไร)	นำผลการวิเคราะห์จากข้อเสนอแนะ 5 ด้าน (การสื่อสาร, เอกสาร, กระบวนการ, การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการมีส่วนร่วม) มาจัดทำเป็นคู่มือแนวปฏิบัติการให้บริการยุคดิจิทัล และพัฒนาระบบที่ผู้ใช้สามารถตรวจสอบสถานะได้ด้วยตนเอง เพื่อลดการสอบถามซ้ำซ้อนผ่านทางโทรศัพท์หรือการวอล์กอิน



ภาพที่ 5.2 สรุป 5W1H จากข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลและอภิปรายการวิจัยครั้งนี้ จึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ตามกรอบแนวคิดของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล ทั้ง 5 ด้าน โดยเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้วางแผนพัฒนางานทะเบียนวัดผลต่อไป ดังนี้

**1) ด้านการสื่อสาร** การสื่อสารถือเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างการรับรู้ แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผลอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายควรมุ่งจัดตั้ง ระบบการสื่อสารแบบบูรณาการที่ครอบคลุมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยควรกำหนดช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ ระบบสารสนเทศภายใน (Intranet) และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันได้ครบถ้วน ผู้บริหารควรผลักดันการจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติ การให้บริการที่มีภาษากระชับ ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งหน่วยงาน รวมทั้งสนับสนุน การใช้เทคโนโลยีมีลติมีเดีย เช่น อินโฟกราฟิกและวิดีโอสั้น เพื่อเพิ่มความน่าสนใจและความเข้าใจ แก่ผู้ใช้บริการ ในเชิงนโยบาย ควรมีการกำหนดแผนการสื่อสารเชิงรุก (Proactive Communication Plan) ระบุช่วงเวลา เนื้อหา และวิธีการสื่อสารให้สอดคล้องกับกิจกรรมสำคัญของงานทะเบียน เช่น การลงทะเบียน การยื่นคำร้อง และการขอเอกสารสำคัญ ผู้บริหารยังควรกำหนดระบบติดตามและ ประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เช่น การสำรวจความเข้าใจของผู้ใช้บริการและ การวิเคราะห์สถิติการเข้าถึงข้อมูล เพื่อนำผลไปปรับปรุงกลยุทธ์การสื่อสารให้สอดคล้องกับพฤติกรรม ผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

**2) ด้านการจัดการเอกสาร** ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านนี้ควรเน้นการพัฒนา ระบบจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพสูง โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบจัดเก็บเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ (EDMS) เพื่อบันทึก ค้นหา และติดตามเอกสารได้แบบเรียลไทม์ ลดความเสี่ยง จาก การสูญหาย ความซ้ำซ้อน และข้อผิดพลาด ผู้บริหารควรกำหนดมาตรฐานการจัดการเอกสาร ทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และดิจิทัล พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติที่ครอบคลุมขั้นตอนและเกณฑ์การทำงาน รวมถึงกำหนดตัวชี้วัด เช่น ระยะเวลาในการดำเนินการ ความถูกต้องของข้อมูล และจำนวน ข้อร้องเรียนด้านเอกสาร ในเชิงนโยบาย ควรสนับสนุนการฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะการใช้ระบบ และซอฟต์แวร์จัดเก็บเอกสารสมัยใหม่ ตลอดจนจัดพื้นที่บริการเอกสารให้เป็นระเบียบ มีจุดให้บริการ พร้อมอุปกรณ์ครบถ้วน เช่น คอมพิวเตอร์ค้นหาข้อมูล โต๊ะเขียนคำร้อง และป้ายบอกขั้นตอน การขอเอกสารอย่างชัดเจน ควรกำหนดให้มีระบบติดตามสถานะเอกสารออนไลน์ที่ผู้ใช้สามารถ ตรวจสอบได้ด้วยตนเอง และมีการประเมินระบบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การจัดการเอกสารสอดคล้อง กับมาตรฐานสากลและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างยั่งยืน

**3) ด้านกระบวนการและแนวปฏิบัติ** ในเชิงนโยบาย ควรกำหนดให้ทุกกระบวนการ ทำงานของงานทะเบียนวัดผลมีคู่มือปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOPs) ครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่อง การตรวจสอบ การดำเนินการภายใน ไปจนถึงการส่งมอบบริการ พร้อมแผนผังกระบวนการงาน (Workflow) ที่สื่อสารได้ง่ายทั้งต่อเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ ควรกำหนดให้มีการทบทวนและปรับปรุง SOPs เป็นระยะเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบและเทคโนโลยี ผู้บริหารควรสนับสนุน

การใช้ระบบดิจิทัลช่วยจัดการกระบวนการ เช่น ระบบติดตามสถานะงาน และระบบจัดเก็บข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์พัฒนาในอนาคต การสื่อสารขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินงานผ่านช่องทางออนไลน์และป้ายประกาศที่ชัดเจนเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและความมั่นใจให้ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ควรกำหนดนโยบายฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับกระบวนการที่ปรับปรุงใหม่อย่างต่อเนื่อง พร้อมประเมินความรู้ความเข้าใจหลังการอบรมเพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ ทั้งนี้ควรมีการติดตามประสิทธิภาพของกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัด เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

**4) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร** ผู้บริหารมีบทบาทเชิงกลยุทธ์ในการยกระดับคุณภาพงานทะเบียนวัดผล ข้อเสนอเชิงนโยบายควรเน้นการกำหนดทิศทางและนโยบายที่ชัดเจน ครอบคลุมทั้งการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว โดยสอดคล้องกับพันธกิจของคณะและมหาวิทยาลัย ควรกำหนดกลไกจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ ทั้งงบประมาณ บุคลากร และเทคโนโลยี เช่น การจัดหาเครื่องมือดิจิทัล การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ และปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสม ผู้บริหารควรติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านระบบรายงานผลที่โปร่งใส และเปิดโอกาสให้บุคลากรสะท้อนปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง การพัฒนาบุคลากร ควรเป็นนโยบายสำคัญ โดยสนับสนุนการฝึกอบรม ทักษะเทคโนโลยี การบริการ และการสื่อสาร รวมถึงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี ทั้งนี้ ผู้บริหารควรเป็นแบบอย่างด้านคุณธรรม ความโปร่งใส และการตัดสินใจที่ยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง

**5) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ** ข้อเสนอเชิงนโยบายควรเน้นการสร้างกลไกการมีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบ โดยจัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหลายรูปแบบ เช่น แบบสอบถามออนไลน์ กล่องรับฟังความคิดเห็น หรือแอปพลิเคชันเฉพาะ เพื่ออำนวยความสะดวกและกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง ควรกำหนดรอบเวลาการรวบรวมและวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน พร้อมแจ้งผลการดำเนินการตอบสนองต่อผู้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อสร้างความเชื่อมั่น ควรกำหนดตัวชี้วัดการมีส่วนร่วม เช่น อัตราการตอบแบบสอบถาม จำนวนข้อเสนอแนะที่นำไปใช้จริง และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้บริหารควรสนับสนุนการมีส่วนร่วมผ่านกิจกรรมเวทีพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ เพื่อลดช่องว่างการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี นโยบายนี้ควรบูรณาการกับการประเมินคุณภาพบริการ เพื่อให้ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการถูกใช้เป็นข้อมูลหลักในการวางแผนพัฒนางานทะเบียนวัดผลให้ตอบโจทย์และยั่งยืน



ภาพที่ 5.3 สรุปภาพรวมข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

### 5.3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปจากการสรุปและอภิปรายผลการวิจัย กำหนดได้ดังนี้

- 1) ขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น ทั้งในแง่จำนวนและความหลากหลายของผู้ให้ข้อมูล เช่น เจ้าหน้าที่จากหลายหน่วยงาน และผู้ให้บริการจากหลายกลุ่ม เพื่อให้ได้มุมมองที่หลากหลายและสะท้อนภาพรวมที่ครอบคลุมมากขึ้น
- 2) ศึกษาปัจจัยเชิงลึกที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติ โดยเฉพาะด้านพฤติกรรมองค์กรประกอบเชิงจิตวิทยา และปัจจัยเชิงโครงสร้างขององค์กร เพื่อทำความเข้าใจกลไกและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
- 3) ศึกษาการวัดประสิทธิผลของการนำแนวทางไปปฏิบัติจริง และใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุงงานในอนาคต
- 4) เปรียบเทียบผลการวิจัยกับหน่วยงานอื่นในลักษณะเดียวกัน เพื่อระบุแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานทะเบียนวัดผลได้อย่างเหมาะสม

## บรรณานุกรม

- กาญจนา คงนุ้ย, ชูศักดิ์ เอกเพชร และสมคิด นาคขวัญ. (2559). ประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. **วารสารนาคบุตรปริทรรศน์**. ปีที่ 8. ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน): 30-44.
- กรกนก อนรรชณะกุล. (2564). การรับรู้แนวปฏิบัติและคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2563). **แนวปฏิบัติในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กุลวรรณ วิทยาวงศรุจ, วินิรณี ทัศนเทพ, พัชรี ฤงแก้ว, และ ชนิสรดา ไกรสีห์. (2558). **จิตวิทยาการศึกษา**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก:  
<http://dspace.bru.ac.th/xmlui/handle/123456789/6152> (5 เมษายน 2566).
- งานทะเบียนและวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ. (2565). **ข้อมูลผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2565**. ปทุมธานี: คณะการแพทย์บูรณาการ.
- \_\_\_\_\_. 2566. **รายงานสถิติการคงอยู่ของนักศึกษา ปีการศึกษา 2566**. ปทุมธานี: คณะการแพทย์บูรณาการ.
- จิณฉัตร ปะโคทัง และภูมิไพรัตน์ อนุพันธ์. (2562). การสื่อสารในสถานศึกษายุคดิจิทัล. **วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย**. ปีที่ 1. ฉบับที่ 1. (มกราคม - มีนาคม) : 125-132.
- จิราพร เฉินจวรรณ. (2564). **ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา.
- จิรวรรณ บุญพิทักษ์, และ กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล. (2561). ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. **วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต**, 15(2), 101-119.
- ชมพู เนินหาด, เพ็ญญา พิสัยพันธ์, และ ดาราวรรณ รอบเมือง. (2563). **จิตบริการสู่งานที่เป็นเลิศ : บทบาทบุคลากรสายสนับสนุน**. **วารสารวิทยาลัยพระยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี**. ปีที่ 3. ฉบับที่ 2. (พฤษภาคม - สิงหาคม). 33-45.

- ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม. (2562). เทคโนโลยีสำหรับการวิจัยในยุคสารสนเทศ : เครื่องมือสำหรับงานวิจัย. *วารสารเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ECT Journal*. ฉบับที่ 16. (มกราคม – มิถุนายน) : 23-34.
- ฐิติรัศยุวัฒน์ แก่นเพชร. (2561). แนวทางการพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสารด้านการลงทะเบียนเรียนในระบบการศึกษาทางไกล ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. *วารสารรัชต์ภาคย์*. ปีที่ 12. ฉบับที่ 26 (พฤษภาคม – สิงหาคม): 347-362.
- คณิดา จันทร์ขาว. (2564). การพัฒนาระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของภาควิชาการบริหารการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนพร ศรีสว่าง. (2565). แนวทางการพัฒนาการบริการของหน่วยงานภาครัฐในระดับอุดมศึกษา. *วารสารบริหารการศึกษา*. 19(3): 45-60.
- ธนพัฒน์ อินทวิ. (2563). ปัจจัยสาเหตุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเรียนแบบ Active Learning ของนักศึกษามหาวิทยาลัย. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*. ปีที่ 4. ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม): 383-394.
- เนตรนภา แสงเชื้อพ้อ, พัชรภรณ์ ไชยรงค์, และนาวี อุดร. (2564). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม. *Journal of Engineering Technology Access*. ปีที่ 1. ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 48-57.
- บริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีบี (ประเทศไทย) จำกัด. (2562). **Leadership คืออะไร? แนวทางการสร้างภาวะผู้นำให้คนในทีมไว้วางใจ**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <https://th.jobsdb.com/th/career-advice/article/good-leadership> (5 กุมภาพันธ์ 2566).
- บริษัท วิมังสา เทรนนิ่ง จำกัด. (2563). **หลักสูตรการสร้างมาตรฐานงานบริการ (Service Standard)**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <https://vimamsatraining.com/course/service-standard/> (6 สิงหาคม 2566).
- บริษัท สดัดดีส์ (ประเทศไทย) จำกัด. (2566). **10 แนวคิดและตัวอย่างที่ช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่คุ้มค่าไว้ให้คุณ**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <https://teachme-biz.com/blog/manual-efficiency-idea10/> (6 สิงหาคม 2566).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

- ปัญญากร เวชศาสตร์, ภารดี อนันต์นาวิ, และมนสิข สิทธิสมบุรณ์. (2565). รูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์เพื่อพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี. **วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์**. ปีที่ 9. ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน): 231-248.
- ฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะการแพทย์บูรณาการ. (2564). **ภาระงานและขอบข่ายหน้าที่ฝ่ายวิชาการและวิจัย**. ปทุมธานี: คณะการแพทย์บูรณาการ.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **ค้นหาคำศัพท์**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <https://dictionary.orst.go.th/> (5 กุมภาพันธ์ 2566).
- เพชรพล รื่องหงส์. (2566). **ทักษะการสื่อสารบนโลกดิจิทัล**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <https://blog.think-digital.app/2024/06/18/digital-communication/> (18 มิถุนายน 2566)
- พรรณี สอนเพลง. (2562). **เทคนิคโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล. (2563). **Productivity Knowledge**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <https://www.ftpi.or.th/2015/182> (9 กุมภาพันธ์ 2566).
- พงษ์สันต์ ต้นหยง, ชนพงษ์ อารมณ์พิศาล, และเกียรติศักดิ์ อิชยานันท์. (11 – 12 กรกฎาคม 2562). **การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษากศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**. ใน งานประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม. (หน้า 675-685)
- เพ็ญจันทร์ สุทธิวงศ์ และนวรรตน์ ชินอัครวัฒน์. (2563). การศึกษาสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่องานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. **วารสารการบริหารและนิเทศการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. ปีที่ 11. ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม) : 111-120.
- พรานซิสโก ไทเกอร์ มูรา. (2563). **มาตรวัดลิเคิร์ต: วิธีใช้เพื่อวัดการรับรู้และพฤติกรรม**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <https://liveinnovation.org/likert-scales-how-to-use-it-to-measure-perceptions-and-behaviors/> (9 กุมภาพันธ์ 2566).
- ภาณุเดช เพียรความสุข. (2558). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ภารดี เทพคายน. (2564). การศึกษาระดับการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานและ พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. มหาวิทยาลัยนิด้า.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. (2566). หน่วยที่ 6 การจัดการเอกสาร. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <https://www.stou.ac.th/schools/sst/main/elearning/oa/html/charpter6.html> (9 กุมภาพันธ์ 2566).

\_\_\_\_\_. (2566). สำนักทะเบียนและวัดผล. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <https://www.stou.ac.th/offices/ore/data/> (14 มีนาคม 2566).

มหาวิทยาลัยคริสเตียน. (2566). คำจำกัดความของการบริการ. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : [http://ctublog.christian.ac.th/blog\\_stu](http://ctublog.christian.ac.th/blog_stu) (9 กุมภาพันธ์ 2566).

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2566). สำนักทะเบียนและวัดผล. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : [https://reg.mcu.ac.th/?page\\_id=9455](https://reg.mcu.ac.th/?page_id=9455) (17 มกราคม 2566).

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. (2566). สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <https://reg.dru.ac.th/registrar/homepage/register06.asp> (17 มกราคม 2566).

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. (2566). เทคโนโลยีการสร้างสรรค์สื่อดิจิทัล. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <https://library.wu.ac.th/km/> (17 มกราคม 2566).

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2566). กลุ่มงานทะเบียนและสถิตินักศึกษา. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <https://acdserv.kmutnb.ac.th/student-registration-and-statistics> (17 มกราคม 2566)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2566). นโยบายและแผนยุทธศาสตร์. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : [https://ppd.rmutt.ac.th/download/MissionOperation/MissionOperation\\_2566/MissionOperation\\_2566\\_1/MissionOperation\\_2566\\_1\\_1.pdf](https://ppd.rmutt.ac.th/download/MissionOperation/MissionOperation_2566/MissionOperation_2566_1/MissionOperation_2566_1_1.pdf) (7 พฤษภาคม 2566).

เมธาพร ไตรกิจวัฒน์กุล. (2561). กระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ของ สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- รัฐนุ ภู่วัด. (2558). **คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ด้านทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2566). **ภาวะผู้นำ : ทฤษฎี การวิจัย และแนวทางสู่การพัฒนา**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิชรีวัชร งามละม่อม. (2559). **ทฤษฎีการมีส่วนร่วม**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : [https://learningofpublic.blogspot.com/2016/02/blog-post\\_79.html](https://learningofpublic.blogspot.com/2016/02/blog-post_79.html) (3 กุมภาพันธ์ 2566).
- วัลวิภาส ไพศาลศรี. (2564). **ผลกระทบของการจัดทำแบบทดสอบออนไลน์สำหรับนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วาริรัตน์ ช่วยรัมย์. (2566). **ขอบข่ายงานทะเบียน**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <https://sites.google.com/a/saschool.ac.th/wareerat-site/khxbkhay-ngan-thabeiyn> (4 เมษายน 2566).
- วิศปต์ย์ ชัยช่วย. (2563). **การจัดการเอกสาร หลักการและแนวปฏิบัติในองค์การยุคดิจิทัล**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิทย์ธรรมา กวิณรวีบริษัท. (2566). **พฤติกรรมบริการที่ควรหลีกเลี่ยง**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <https://www.consultthailand.com/blog/info-blog.php>. (4 เมษายน 2566).
- ศิริ พันธุ์ทา. (2562). **การสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมปัจจุบัน**. *Journal of Modern Learning Development*. 4(2) : 32-47.
- ศูนย์สารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล. (2566). **การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในชีวิตประจำวัน**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <https://info-center.neu.ac.th> (5 กันยายน 2566).
- สฎายุ อีระวนิชตระกูล, ชัยพจน์ รุ่งงาม, และสมฤทัย ล้อแก้วมณี. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารงานวิชาการวิทยาลัยการอาชีพและวิทยาลัยสารพัดช่างในภาคตะวันออกเฉียงใต้**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมบัติ นามบุรี. (2562). **ทฤษฎีการมีส่วนร่วมในงานรัฐประศาสนศาสตร์**. *วารสารวิจัยวิชาการ*. ปีที่ 2. ฉบับที่ 1 (มกราคม - เมษายน) : 183-197.
- สาริณี รุ่งเรือง. (2564). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสำนักทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ**. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ.

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2565). **แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <https://www.ocsc.go.th/civil-service-careers/new-normal-working-guidelines/> (20 ตุลาคม 2566)
- \_\_\_\_\_. (2564). **คู่มือแนวทางการจัดทำแนวปฏิบัติการให้บริการภาครัฐ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ.
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2566). **วิสัยทัศน์พันธกิจ ปณิธาน ปรัชญา**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : [https://www.oreg.rmutt.ac.th/?page\\_id=4293](https://www.oreg.rmutt.ac.th/?page_id=4293) (8 เมษายน 2566).
- สุดารัตน์ สิทธิ. (2563). **แนวทางการพัฒนางานวิชาการและงานทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุพิน วงษ์คำและศุภฤกษ์ ธาราพิทักษ์วงศ์. (2565). **คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ**. วารสารวิทยาการจัดการและการสื่อสาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 1(1) : 1-21.
- สุรพล เศรษฐบุตร. (2566). **การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการปรับปรุงการสื่อสารผ่านระบบ e-office เพื่อลดความเสี่ยงและความซ้ำซ้อน**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : [https://www.agri.cmu.ac.th/upload/km/05\\_Communication](https://www.agri.cmu.ac.th/upload/km/05_Communication). (9 สิงหาคม 2566)
- สุรียนต์ บุญเลิศวรกุล, ภาคิน สุดจิตร, รัตติกาล เดชกล้า, เสาวลักษณ์ ทองสง, วรรัตน์ ตงอ่อน, ธนบดี เพชรด้วง, และฮาซันอักริม ดงนะแดง. (2564). **ประสิทธิผลการใช้บริการระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง**. วารสารวิชาการ ปชมท. 10(2) : 160-169.
- สุวีรา สุดาเดช. (2564). **พัฒนาการของการสื่อสารข้อมูล**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <https://sites.google.com/view/krutech-com> (9 สิงหาคม 2566)
- อนุชิต สอนสีดา และวีระยุทธ จันลา. (2560). **บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อการศึกษาศาสตร์ปริทัศน์**. ปีที่ 32. ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม) : 1-5.
- อสงไขย ทยานศิลป์. (2560). **ทัศนคติ การรับรู้ และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของกลุ่มบริษัท สยามพิวรรธน์ จำกัด**. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- เอกรงค์ ปั่นพงษ์ และภรณ์ยุ ขำน้ำคู้. (2566). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเพื่อการปรับตัวของนักศึกษาต่างชาติในกลุ่มมหาวิทยาลัยกำกับรัฐในเขตภาคเหนือ. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**. ปีที่ 17. ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน) : 132-145.
- Amazon ads. (2023). **การมีส่วนร่วมของลูกค้าคืออะไร ความหมาย ความสำคัญ ตัวอย่าง**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <https://advertising.amazon.com/th-th/library/guides/customer-engagement> (9 สิงหาคม 2566)
- Impression Training. (2017). **10 มิติคุณภาพบริการ**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://impressiontraining.blogspot.com/2017/09/10.html> (13 กันยายน 2566)
- My Cerebrum. (2023). **ความหมายและกระบวนการของการรับรู้**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <https://my-cerebrum.blogspot.com/2010/06/perception.html> (26 มิถุนายน 2566)
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). **On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity**. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). **The mathematical theory of communication**. University of Illinois Press.
- Watson, G., & Hewett, R. (2020). **Enhancing compliance through participatory policy design: Evidence from institutional practice guidelines**. *Public Management*
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). **Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.)**. McGraw-Hill Education.

ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์  
(Index of Item-Objective Congruence : IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

**แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์  
(Index of Item-Objective Congruence : IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ  
แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale)  
เรื่อง "ปัจจัยและแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล  
คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี"**

**ผู้วิจัย :** นางสาวสุดารัตน์ สิริทิ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ปฏิบัติงานงานทะเบียนวัดผล  
ฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

**รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ**

1. (ชื่อ) ผู้ช่วยศาสตราจารย์แสงนภา ทองสา ตำแหน่ง หัวหน้าสาขาวิชาการแพทย์บูรณาการ  
คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. (ชื่อ) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพันธ์ ตรีมงคลทิพย์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ  
คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. (ชื่อ) ดร.รุ่งนภา ศรานูชิต ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ  
คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
4. (ชื่อ) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยพร ทรจักร ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ  
คณะกรรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
5. (ชื่อ) นางสาวเกศชญา โชติพูล ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ  
วิทยาลัยการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

**หลักเกณฑ์การค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC)**

การวิเคราะห์เครื่องมืองานวิจัยแบบสอบถาม เพื่อพิจารณาความเหมาะสมในประเด็นของ  
ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบคุณภาพในด้านความเที่ยงตรงของ  
เนื้อหาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC) กำหนดเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถามดังนี้

- |    |  |
|----|--|
| +1 | เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับเนื้อหา    |
| 0  | เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับเนื้อหา |
| -1 | เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับเนื้อหา |

โดยใช้สูตร หาค่า IOC ดังนี้

$$IOC = \frac{\Sigma R}{n}$$

เมื่อ IOC = ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบสอบถาม

$\Sigma R$  = ผลรวมจากคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

เกณฑ์การประเมินผลเครื่องมืองานวิจัย

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยง ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง หรือยังใช้ไม่ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตีลบ 0.50 ต้องตัดทิ้ง

**ประเมินผลเครื่องมืองานวิจัย แบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 3 การรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ตารางวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อแบบสอบถาม

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ	ระดับการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการ					ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5		
<b>ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>								
1.	เพศ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.	อายุ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	ชั้นที่กำลังศึกษา	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.	หลักสูตรที่กำลังศึกษา	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5.	ความถี่ในการติดต่อกับงานทะเบียนและ วัดผล	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6.	วัตถุประสงค์ติดต่อรับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<b>ตอนที่ 2 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะ การแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี</b>								
1.	<b>ด้านการสื่อสาร</b>							
1.1	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่าน ช่องทางที่หลากหลาย (Facebook, LINE OA, เว็บไซต์)	+1	+1	+1	0	+1	0.8	ใช้ได้
1.2	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน (Up-to-Date)	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
1.3	เนื้อหาในประกาศหรือสื่อประชาสัมพันธ์ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
1.4	มีการใช้สื่อรูปแบบอินโฟกราฟิกหรือ วิดีโอที่ช่วยให้เห็นภาพชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
1.5	ความถี่ในการแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสาร มีความเหมาะสมและต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
1.6	มีช่องทางสื่อสารสองทางที่สามารถ สอบถามและได้รับคำตอบที่รวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
1.7	ข้อมูลที่สื่อสารในทุกช่องทางมี ความถูกต้องและสอดคล้องกัน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.	<b>ด้านการจัดการเอกสาร</b>							
2.1	แบบฟอร์มคำร้องมีการจัดหมวดหมู่ ชัดเจน ง่ายต่อการเลือกใช้งาน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ	ระดับการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการ					ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5		
2.2	มีตัวอย่างการกรอกเอกสารที่ถูกต้องประกอบการใช้งาน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.3	มีรายการเอกสารประกอบ (Checklist) ระบุชัดเจนว่าต้องแนบหลักฐานใด	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.4	แบบฟอร์มมีความกระชับกรอกเฉพาะข้อมูลที่จำเป็น	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.5	สามารถเข้าถึงหรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ผ่านระบบออนไลน์ 24 ชม.	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.6	มีระบบที่สามารถติดตามสถานะของเอกสารที่ยื่นไปแล้วได้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<b>3.</b>	<b>ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ</b>							
3.1	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนที่เข้าถึงได้ง่าย	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.2	นักศึกษามีส่วนร่วมในการสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากการรับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.3	ข้อเสนอแนะได้รับความใส่ใจและมีการแจ้งผลการตอบสนองกลับ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.4	หน่วยงานนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงกระบวนการงานอย่างเป็นรูปธรรม	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.5	นักศึกษามีส่วนร่วมในการทดสอบหรือรับฟังคำชี้แจงก่อนเริ่มใช้กระบวนการงานใหม่	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<b>4.</b>	<b>ด้านกระบวนการงานและขั้นตอน</b>							
4.1	มีผังลำดับขั้นตอน (Flowchart) แสดงไว้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.2	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องไม่ซับซ้อน (ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น)	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.3	มีการกำหนดระยะเวลามาตรฐานในการให้บริการแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.4	แนวปฏิบัติในการให้บริการมีมาตรฐานเดียวกันในทุกช่องทาง	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<b>5.</b>	<b>ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร</b>							

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ	ระดับการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการ					ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5		
5.1	ผู้บริหารมีนโยบายชัดเจนในการพัฒนา ระบบบริการให้เป็นเชิงรุก	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5.2	มีการสนับสนุนทรัพยากรและเทคโนโลยี ที่เพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5.3	ผู้บริหารส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม ใหม่ๆ เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5.4	ผู้บริหารติดตามและผลักดันการแก้ไข ปัญหาจากเสียงของผู้รับบริการ	+1	0	+1	+1	+1	0.8	ใช้ได้
5.5	ผู้บริหารสนับสนุนการพัฒนาทักษะ เจ้าหน้าที่เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ	+1	+1	+1	0	+1	0.8	ใช้ได้
<b>ตอนที่ 3 การรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี</b>								
1	ท่านทราบช่องทางการสื่อสารที่ถูกต้อง ของงานทะเบียนฯ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	ท่านเข้าถึงและดาวน์โหลดแบบฟอร์ม ต่างๆ ได้ด้วยตนเองอย่างสะดวก	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	ท่านเข้าใจลำดับขั้นตอน (Flowchart) ในการติดต่อรับบริการอย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	ท่านทราบรายการเอกสารที่ต้องเตรียม เพื่อแนบมาพร้อมคำร้องแต่ละประเภท	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5	ท่านทราบกำหนดเวลาและปฏิทิน การศึกษาที่สำคัญในการลงทะเบียนเรียน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6	ท่านทราบช่องทางในการร้องเรียนหรือ เสนอแนะเมื่อพบปัญหาการใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<b>ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ</b>								
1.	ข้อเสนอแนะ.....	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<b>ค่า IOC เฉลี่ยรวม</b>							<b>0.98</b>	

จากการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อประเมินประเด็นคำถามในแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC) มีค่าความตรงเชิงเนื้อหา เท่ากับ 0.98 โดยมีค่า IOC รายข้ออยู่ระหว่าง 0.80 – 1.00 อยู่ในเกณฑ์ที่ข้อคำถามใช้ได้ แล้วนำเครื่องมือแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือต่อไป

**ตรวจสอบแล้วรับรองว่าสามารถนำไปใช้ได้จริง**

ลงชื่อ.....

(นางสาวสุดารัตน์ สิทธิ)

ผู้วิจัย



**แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์**  
**(Index of Item-Objective Congruence : IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ**  
**ประเด็นคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)**  
**เรื่อง "ปัจจัยและแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล**  
**คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี"**

ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการของงานทะเบียนวัดผล คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์การศึกษาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการของงานทะเบียนวัดผล คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

**ตารางวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อประเด็นคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก**

ข้อ	ประเด็นสัมภาษณ์	ผู้เชี่ยวชาญ					ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5		
<b>ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>								
1.	เพศ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.	อายุ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	ชั้นที่กำลังศึกษา	+1	+1	0	+1	+1	0.8	ใช้ได้
4.	หลักสูตรที่กำลังศึกษา	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5.	ความถี่ในการติดต่อกับงานทะเบียนและวัดผล	0	+1	+1	+1	+1	0.8	ใช้ได้
6.	วัตถุประสงค์ติดต่อรับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1ข้อ)	+1	+1	+1	0	+1	0.8	ใช้ได้
<b>ตอนที่ 2 การศึกษาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการบริการของงานทะเบียนวัดผล คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี</b>								
1.	<b>ด้านการสื่อสาร</b> ประเด็นคำถาม : ท่านคิดว่างานทะเบียนและวัดผลสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติการให้บริการได้ชัดเจนหรือและช่องทางการสื่อสารใดที่ท่านใช้บ่อยที่สุดในการติดตามข้อมูลจากงานทะเบียนวัดผล เพราะเหตุใดจึงเลือกช่องทางนั้น	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อ	ประเด็นสัมภาษณ์	ผู้เชี่ยวชาญ					ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5		
2.	<b>ด้านการจัดการเอกสาร</b> <b>ประเด็นคำถาม :</b> ท่านคิดว่าขั้นตอนการเตรียม การส่ง หรือจัดการเอกสารของงานทะเบียนวัดผลมีความชัดเจนและสะดวกหรือไม่ และอะไรคือจุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุงในด้านการจัดการเอกสาร และท่านเคยประสบปัญหาในการจัดส่งหรือการติดตามเอกสารหรือไม่/ หากมี ช่วยเล่ารายละเอียดและสิ่งที่คาดหวังให้ดีขึ้น	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	<b>ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ</b> <b>ประเด็นคำถาม :</b> ท่านเคยมีโอกาเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการหรือไม่ และในมุมมองท่านคิดว่างานทะเบียนวัดผลควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในเรื่องใดบ้าง เพื่อช่วยพัฒนาแนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.	<b>ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ</b> <b>ประเด็นคำถาม :</b> ท่านคิดว่าขั้นตอนการให้บริการในปัจจุบันมีความชัดเจนและเป็นระบบเพียงพอแล้วหรือยัง และมีขั้นตอนไหนที่ซ้ำซ้อนหรือทำให้เสียเวลาบ้างหรือไม่ และหากท่านสามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนการให้บริการได้ ท่านอยากจะปรับเปลี่ยนส่วนใดเป็นอันดับแรก และเพราะเหตุใด	+1	+1	+1	0	+1	0.8	ใช้ได้
5.	<b>ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร</b> <b>ประเด็นคำถาม :</b> ท่านเห็นบทบาทของผู้บริหารในการสนับสนุนหรือพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลอย่างไรบ้าง และในความเห็นของท่าน การสนับสนุนจากผู้บริหารแบบใด	+1	+1	+1	0	+1	0.8	ใช้ได้

ข้อ	ประเด็นสัมภาษณ์	ผู้เชี่ยวชาญ					ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5		
	ที่จะช่วยส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการรับรู้และเข้าใจแนวปฏิบัติกรให้บริการได้ดีที่สุด							
<b>ค่า IOC เฉลี่ยรวม</b>							<b>0.95</b>	

จากการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อประเมินประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC) มีค่าความตรงเชิงเนื้อหา เท่ากับ 0.95 โดยมีค่า IOC รายข้ออยู่ระหว่าง 0.80 – 1.00 อยู่ในเกณฑ์ที่ข้อคำถามใช้ได้ แล้วนำเครื่องมือแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือต่อไป

**ตรวจสอบแล้วรับรองว่าสามารถนำไปใช้ได้จริง**

ลงชื่อ.....

(นางสาวสุตารัตน์ ลิทธิ)

ผู้วิจัย



ภาคผนวก ข  
แบบสอบถาม



**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย Routine to Research (R2R) ประจำปีงบประมาณ 2566**  
**เรื่อง "ปัจจัยและแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล**  
**คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี"**

---

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเพื่อพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งศึกษาโดยผู้วิจัย นางสาวสุดารัตน์ สิทธิ นักวิชาการศึกษา สังกัดคณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจากท่าน จะถือว่าเป็นความลับและจะนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง ส่งเสริม และพัฒนากระบวนการทำงานให้เกิดการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล เกิดการสร้างนวัตกรรมกระบวนการทำงานของงานทะเบียนวัดผล คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ ที่ชัดเจนและใช้ประโยชน์ได้จริง เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงาน ลดทรัพยากรและเวลาดำเนินการได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและองค์กร โปรดตอบทุกข้อคำถามที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านด้วยความอิสระคำตอบของท่าน ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดและไม่มีผลใด ๆ ในการตอบแบบสอบถาม เพราะหากท่านเว้นเพียงข้อใดข้อหนึ่ง จะทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ได้อย่างสมบูรณ์

แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ขอแสดงความนับถือ  
 นางสาวสุดารัตน์ สิทธิ  
 ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 18 ปี  18-19 ปี  20-21 ปี  มากกว่า 21 ปี
3. ชั้นที่กำลังศึกษา  ชั้นปีที่ 1  ชั้นปีที่ 2  ชั้นปีที่ 3  ชั้นปีที่ 4
4. หลักสูตรที่กำลังศึกษา
- การแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต
- วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพและความงาม
- วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมผลิตภัณฑ์สุขภาพ

5. วัตถุประสงค์ที่ติดต่อใช้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1ข้อ)

- ลงทะเบียนเรียนล่าช้า  ลาพักการศึกษา
- แก้ไขข้อมูลประวัติ  ขอนั่งสิทธิ์รับรอง
- ผ่อนผันค่าเทอม  ขอคืนเงินค่าลงทะเบียนเรียน
- ขอเทียบโอนรายวิชา  ขอขึ้นทะเบียนบัณฑิต
- เพิ่ม-ถอน รายวิชา  ย้ายคณะ/สาขาวิชา
- ขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษา  ขอลาออกจากการเป็นนักศึกษา
- ขอยกเว้นผลการเรียนภาษาอังกฤษ
- ยื่นผลสอบภาษาอังกฤษก่อนสำเร็จการศึกษา
- ลงทะเบียนเรียนต่ำ-เกินกว่าเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ความถี่ในการติดต่องานทะเบียนวัดผล

- ไม่เคยติดต่อ  1 ครั้ง/ภาคการศึกษา
- 2 ครั้ง/ภาคการศึกษา  3 ครั้ง/ภาคการศึกษา
- 4 ครั้ง/ภาคการศึกษา  5 ครั้ง/ภาคการศึกษา
- มากกว่า 5 ครั้ง/ภาคการศึกษา

ตอนที่ 2 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะ  
การแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ใกล้เคียงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว  
โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือก ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับการรับรู้แนวปฏิบัติ มากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับการรับรู้แนวปฏิบัติ มาก
3	หมายถึง	ระดับการรับรู้แนวปฏิบัติ ปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับการรับรู้แนวปฏิบัติ น้อย
1	หมายถึง	ระดับการรับรู้แนวปฏิบัติ น้อยที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ	ระดับการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ด้านการสื่อสาร</b>					
รับรู้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลงานทะเบียนวัดผลจากอาจารย์ประจำหลักสูตร					
รับรู้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลงานทะเบียนวัดผลจากอาจารย์ที่ปรึกษา					
รับรู้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลงานทะเบียนวัดผลจากเจ้าหน้าที่งานทะเบียนวัดผล					
ข้อมูลข่าวสารงานทะเบียนวัดผลที่ได้รับมีความชัดเจนและเป็นประโยชน์					
ข้อมูลข่าวสารงานทะเบียนวัดผลมีการเผยแพร่หลายช่องทาง เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์, Line, Facebook, website					
ข้อมูลข่าวสารงานทะเบียนวัดผลมีช่องทางการสืบค้นย้อนหลังได้					
ข้อมูลข่าวสารงานทะเบียนวัดผล ครบถ้วน ทัวถึง ทันต่อสถานการณ์					
<b>2. ด้านการจัดการเอกสาร</b>					
ทราบช่องทางการสืบค้นเอกสารที่เกี่ยวกับงานทะเบียนวัดผล					
มีการรวบรวมข้อมูลเอกสารไว้เป็นหมวดหมู่ สะดวกต่อการใช้งาน					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ	ระดับการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
มีแบบฟอร์มเอกสารและตัวอย่างพร้อมคำอธิบายชัดเจน เข้าใจง่าย					
การยื่นเอกสารสามารถดำเนินการได้ทั้งในรูปแบบเอกสาร กระดาษและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์					
การรับ-ส่งเอกสารระหว่างผู้ใช้บริการและหน่วยงานเป็นไป อย่างรวดเร็วและมีระบบติดตามสถานะชัดเจน					
มีการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบจัดการเอกสารให้ทันสมัยและ สอดคล้องกับเทคโนโลยีอยู่เสมอ					
<b>3. ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ</b>					
งานทะเบียนวัดผลเปิดรับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการอย่าง สม่ำเสมอ					
มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการออกแบบ กระบวนการบริการ					
ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณคิดเห็นของตนถูกนำไปพิจารณา ปรับปรุงงาน					
มีช่องทางที่สะดวกและชัดเจนสำหรับแสดงความคิดเห็นหรือ เสนอแนะ					
ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาปรับปรุง การให้บริการของงานทะเบียนวัดผล					
<b>4. ด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>					
ขั้นตอนการให้บริการของงานทะเบียนวัดผลมีการจัดทำเป็น คู่มือหรือเอกสารอธิบายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ อย่างชัดเจน					
มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการ					
การประสานงานระหว่างขั้นตอนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมี ความราบรื่นและช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการ	ระดับการรับรู้แนวปฏิบัติ การให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
<b>5. ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร</b>					
มีนโยบายที่ชัดเจนและมุ่งเน้นการพัฒนางานทะเบียนและ วัดผล					
จัดสรรทรัพยากรบุคคลากรอย่างเพียงพอเพื่อให้การให้บริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
สนับสนุนการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในกระบวนการ ให้บริการ					
ให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไป ปรับปรุงการดำเนินงาน					
มีการติดตามการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจนกว่า จะแล้วเสร็จ					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

-----ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม-----

ภาคผนวก ค  
แบบสัมภาษณ์



**ประเด็นคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และแบบบันทึกความคิดเห็น  
เพื่อการวิจัย Routine to Research (R2R) ประจำปีงบประมาณ 2566  
เรื่อง "ปัจจัยและแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล  
คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี"**

---

**1. คำชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจที่ตรงกัน**

งานทะเบียนวัดผล เป็นกลุ่มงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้ฝ่ายวิชาการและวิจัย มีบทบาทหน้าที่หลักในให้บริการงานด้านการศึกษา การให้คำแนะนำ การตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการเรียน การสอนนักศึกษา หรือผู้ที่รับบริการงานทะเบียนและวัดผล ให้ความช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผล การประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และยังรวบรวมข้อมูล การจัดการเรียนการสอนของคณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย และวางแผนการบริหารงานด้านการศึกษา โดยตระหนักถึงคุณภาพของการบริการให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ เพื่อพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้มาใช้บริการ

**2. แบบบันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าประชุม**

แบบบันทึกความคิดเห็นนี้ เป็นเอกสารที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น เพื่อใช้ประกอบการพิจารณา ประเมินผลและสรุปผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และใช้บันทึกข้อมูลความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ตามประเด็นคำถาม เป็นข้อมูลคำถาม ปลายเปิด ประกอบการประเมินผลการพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็น เกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขอแสดงความนับถือ  
นางสาวสุภารัตน์ สิทธิ  
ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 18 ปี  18-19 ปี  20-21 ปี  มากกว่า 21 ปี
3. ชั้นที่กำลังศึกษา  ชั้นปีที่ 1  ชั้นปีที่ 2  ชั้นปีที่ 3  ชั้นปีที่ 4
4. หลักสูตรที่กำลังศึกษา
- การแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต
- วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพและความงาม
- วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการผลิตภัณฑ์สุขภาพ

5. วัตถุประสงค์ที่ติดต่อใช้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1ข้อ)

- ลงทะเบียนเรียนล่าช้า  ลาพักการศึกษา
- แก้ไขข้อมูลประวัติ  ขอนั่งสิทธิ์รับรอง
- ผ่อนผันค่าเทอม  ขอคืนเงินค่าลงทะเบียนเรียน
- ขอเทียบโอนรายวิชา  ขอขึ้นทะเบียนบัณฑิต
- เพิ่ม-ถอน รายวิชา  ย้ายคณะ/สาขาวิชา
- ขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษา  ขอลาออกจากการเป็นนักศึกษา
- ขอยกเว้นผลการเรียนภาษาอังกฤษ
- ยื่นผลสอบภาษาอังกฤษก่อนสำเร็จการศึกษา
- ลงทะเบียนเรียนต่ำ-เกินกว่าเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ความถี่ในการติดต่องานทะเบียนวัดผล

- 1 ครั้ง/ภาคการศึกษา  2 ครั้ง/ภาคการศึกษา
- 3 ครั้ง/ภาคการศึกษา  4 ครั้ง/ภาคการศึกษา
- 5 ครั้ง/ภาคการศึกษา  มากกว่า 5 ครั้ง/ภาคการศึกษา

ตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการรับรู้แนวปฏิบัติการให้บริการของงานทะเบียนวัดผล คณะ  
การแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

### 1. ด้านการสื่อสาร

**ประเด็นคำถาม :** ท่านคิดว่างานทะเบียนและวัดผลสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติการ  
ให้บริการได้ชัดเจนหรือและช่องทางการสื่อสารใดที่ท่านใช้บ่อยที่สุดในการติดตามข้อมูลจากงาน  
ทะเบียนวัดผล เพราะเหตุใดจึงเลือกช่องทางนั้น

.....

.....

.....

.....

.....

### 2. ด้านการจัดการเอกสาร

**ประเด็นคำถาม :** ท่านคิดว่าขั้นตอนการเตรียม การส่ง หรือจัดการเอกสารของงานทะเบียนวัดผลมี  
ความชัดเจนและสะดวกหรือไม่ และอะไรคือจุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุงในด้านการจัดการเอกสาร  
และท่านเคยประสบปัญหาในการจัดส่งหรือการติดตามเอกสารหรือไม่/ หากมี ช่วยเล่ารายละเอียด  
และสิ่งที่คาดหวังให้ดีขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

### 3. ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ

**ประเด็นคำถาม :** ท่านเคยมีโอกาสเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ  
หรือไม่ และในมุมมองท่านคิดว่างานทะเบียนวัดผลควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในเรื่อง  
ใดบ้าง เพื่อช่วยพัฒนาแนวปฏิบัติการให้บริการงานทะเบียนวัดผล

.....

.....

.....

.....

.....

#### 4. ด้านกระบวนการงานและแนวปฏิบัติ

**ประเด็นคำถาม :** ท่านคิดว่าขั้นตอนการให้บริการในปัจจุบันมีความชัดเจนและเป็นระบบเพียงพอแล้วหรือยัง และมีขั้นตอนไหนที่ซ้ำซ้อนหรือทำให้เสียเวลาบ้างหรือไม่ และหากท่านสามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนการให้บริการได้ ท่านอยากจะปรับเปลี่ยนส่วนใดเป็นอันดับแรก และเพราะเหตุใด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

#### 5. ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

**ประเด็นคำถาม :** ท่านเห็นบทบาทของผู้บริหารในการสนับสนุนหรือพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลอย่างไรบ้าง และในความเห็นของท่าน การสนับสนุนจากผู้บริหารแบบใดที่จะช่วยส่งเสริมให้ผู้ให้บริการรับรู้และเข้าใจแนวปฏิบัติการให้บริการได้ดีที่สุด

.....

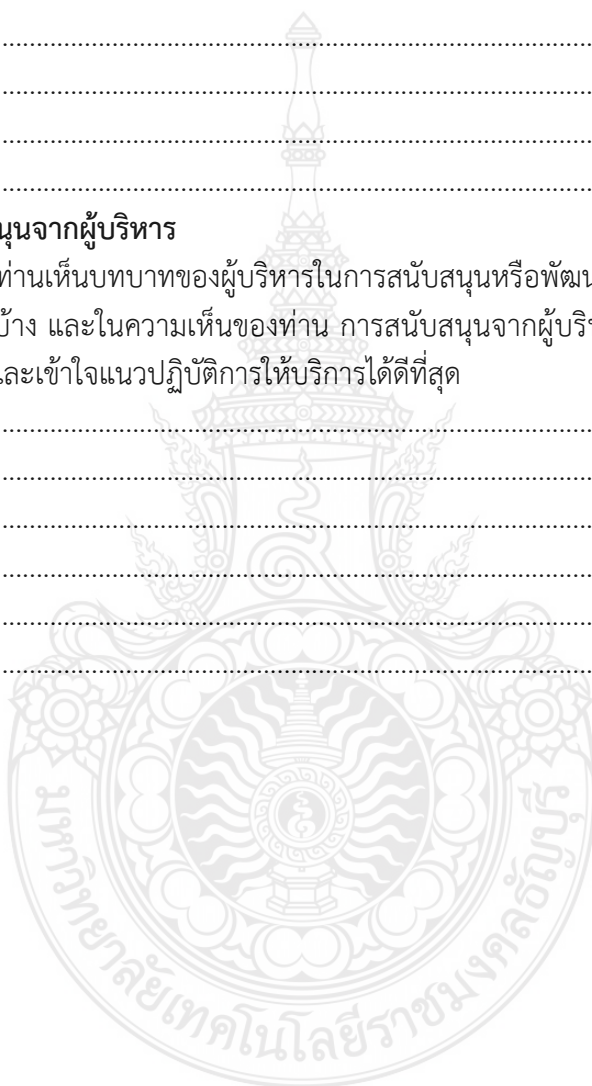
.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้วิจัย



## ประวัติผู้วิจัย

ตำแหน่งในโครงการ :	หัวหน้าโครงการวิจัย
ชื่อ-สกุล :	นางสาวสุดารัตน์ สิทธิ
ตำแหน่งปฏิบัติงาน :	นักวิชาการศึกษา
ตำแหน่งบริหาร/วิชาการ ในปัจจุบัน :	ไม่มี
สังกัด :	งานทะเบียนและวัดผล ฝ่ายวิชาการ คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ
หมายเลขโทรศัพท์ :	087 980 8840 /0 2592 1111
โทรสาร :	0 2592 1900
E-mail :	sudarut_s@rmutt.ac.th
ประวัติการศึกษา :	

ระดับการศึกษา	ปีที่สำเร็จ	สถาบันการศึกษา	วิชาเอก/สาขา	ชื่อปริญญา
ปริญญาตรี	2554	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประเทศไทย	การแพทย์แผนไทย ประยุกต์	ททป.บ.

## ประสบการณ์ทำงาน :

ระยะเวลา	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
2 มกราคม 2562 ถึง ปัจจุบัน	นักวิชาการศึกษา	คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
1 ตุลาคม 2561 ถึง 1 มกราคม 2562	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
1 ตุลาคม 2558 ถึง 30 กันยายน 2561	อาจารย์ (ผู้ช่วยสอน)	วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
1 มีนาคม ถึง 30 กันยายน 2558	แพทย์แผนไทย	บริษัท ไทยไพโรมารี จำกัด
1 ธันวาคม 2557 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2558	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงาน การแพทย์แผนไทยและ การแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 5	กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข
1 ธันวาคม 2554 ถึง 30 พฤศจิกายน 2557	แพทย์แผนไทย	วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และ สาธารณสุข กาญจนภิเษก จังหวัด นนทบุรี
1 มิถุนายน ถึง 30 พฤศจิกายน 2554	นักการแพทย์แผนไทย	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านใน จังหวัดนครนายก

สาขาวิชาการที่มีความชำนาญ/เชี่ยวชาญ (ถ้ามี) : การแพทย์แผนไทยประยุกต์

- เวชกรรมแผนไทย
- เภสัชกรรมแผนไทย
- หัตถเวชกรรมแผนไทย
- ผดุงครรภ์แผนไทย

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ :

เรื่อง	ทุนวิจัย	ปีงบประมาณ
แนวทางการพัฒนางานวิชาการและงาน ทะเบียนวัดผลของวิทยาลัยการแพทย์แผน ไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี	กองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี	2563

