



ใบรับรองการศึกษาอิสระ (Independent Study)

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

Graduate Students' Opinions about Services Rendered by

School of Graduate Studies, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang.

โดย

นางสาวศุภาณี สมปาน

รหัสประจำตัว 39066689



T T 0 3 2 7 3 0 T

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอิสระ

หลักสูตร บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541

ลายเซ็นอาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศินีย์ สังข์รัมย์)

เลขที่.....

เลขทะเบียน..... 32730

วัน, เดือน, ปี..... 25 พ.ค. 2542

ลายเซ็นหัวหน้าภาควิชา

(อาจารย์เสาวคนธ์ เลิศกาญจนะ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการของ
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

Graduate Students' Opinions about Services Rendered by School of
Graduate Studies, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang



สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ

- ชื่อเรื่อง** : ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- นักศึกษา** : นางสาวศุภานี สมปาน
- ระดับการศึกษา** : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
- สาขาวิชา** : บริหารธุรกิจ
- อาจารย์ที่ปรึกษา** : รองศาสตราจารย์ ดร.ศินีย์ สังข์รัมย์

การให้บริการต้องคำนึงถึงควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยจะต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการ และวางแผนข้อปฏิบัติไว้เพื่อให้พนักงานได้ถือเป็นแนวทางในการบริการต่อไป และควรจะมีการวางมาตรฐานไว้อย่างแน่นอน องค์กรที่ประสบความสำเร็จได้ มีสาเหตุส่วนใหญ่มาจากปัจจัยภายในองค์กร จะเห็นว่าบุคคลเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญที่สุดที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้จัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการ เมื่อ พ.ศ. 2529 เพื่อให้เป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีหน่วยงานบริหารระดับฝ่ายจำนวน 3 ฝ่าย โดยมีอัตรากำลังข้าราชการและลูกจ้าง จำนวน 20 คน ปัจจุบันมีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 3,112 คน ดังนั้นการศึกษาอิสระครั้งนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ คณะที่สังกัด และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการต่อไปในอนาคต ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทำโดยวิธีหาค่าร้อยละ และหาค่า Chi-Square ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 - 25 ปี เป็นโสด ยังไม่ได้ทำงาน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และสังกัดคณะต่างๆ จำนวนคณะละ 40 คน เท่ากัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพศ มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการลงทะเบียนและชำระเงิน และคณะมีอิทธิพลต่อการประกาศรับสมัครบุคคลเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา การบริการข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ขั้นตอนการลงทะเบียนและชำระเงิน ขั้นตอนการขอถอนเงินลงทะเบียนคืนเนื่องจากลงทะเบียนผิดพลาด การรับทราบผลคำร้องต่างๆ

จากผลการศึกษาที่ได้ บัณฑิตวิทยาลัยควรจัดตั้งคณะกรรมการวางแผนการดำเนินงานเพื่อกำหนดรายละเอียดในขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจน และจัดอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติจริง นอกจากนี้ควรมีการตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนนำเสนอ และจะต้องรอบรู้เกี่ยวกับระเบียบ ประกาศต่างๆ ควรมีการนำเทคโนโลยีเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์อัตโนมัติมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการศึกษาต่อ และประการสุดท้ายควรมีการอบรมพนักงานในด้านการให้บริการ เพื่อที่จะได้เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่อไปในอนาคต

ABSTRACT

Title : Graduate Students' Opinions about Services
Rendered by School of Graduate Studies,
King Mongkut's Institute of Technology
Ladkrabang

Student : Miss Supanee Sompan

Level of Study : Master of Business Administration

Major : Business Administration

Advisor : Associate Professor Dr. Sinee Sankrusme

Of service extension, an attention must be paid to efficiency and effectiveness by developing a service system and laying down the service practice for staff to observe. The service should also be clearly standardized. An organization is successful in implementation mainly because of its internal factors. It is noted that personnel are the most significant human resources who directly contribute to the success of the organization. King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang was officially established in 1986 for taking responsibility for educational management at the graduate level. At that time, the Institute had 3 management departments with totally 20 officials and employees. Presently, there are 3,112 graduate students. Thus, this independent study aimed to survey opinions of the graduate students of King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang about the School of Graduate Studies' services by classifications of sex, age, occupation and faculties to which the graduate students belong. Another purpose of the study was to formulate guidelines for service improvement in the future. The respondents to the study were the graduate students of King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang. The tool used in the study was questionnaires, and the statistical data analysis was done through percentage and Chi-Square methods.

The findings indicated that the students who responded to the questionnaires were mostly males, aged between 20-25, being single, having yet to work, having graduated with Bachelor's Degree, and studying at different faculties, each of which had 40 students. The hypothesis test identified that sex had an influence on the students' opinions about the procedures of registration and payment; and that the faculties had effects on the announcement of application of further study in the School of Graduate Studies, on the detailed information service about study in the School of Graduate Studies, on the procedures of registration and payment, on the procedures of payment withdrawal due to mistaken registration, and on the receipt of request responses.

On the basis of the findings, the recommendations were made that the School of Graduate Studies should establish an operations planning committee to clearly set the detailed procedures and to arrange manpower so as to put the right man to the right job, should examine the data before submission, and should be well-informed of regulations and announcements. In addition, the computer technology and automatic telephone system should be applied to the public relations of further study. Finally, a service training should be organized for the officials in order to increase the efficiency of their service in the future.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือจากหลาย ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาใคร่ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ศินีย์ สังขวิทย์มี อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ และให้ความรู้ต่าง ๆ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่อง ทำให้การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ครั้งนี้มีคุณค่าและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.กอบชัย เดชหาญ ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาทางด้านภาษา

ขอขอบคุณนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทุกท่านที่ให้ข้อมูล และขอขอบคุณคุณสุวัฒน์ เอื้อเพื่อ คุณจารุพร ณ ป้อมเพ็ชร คุณวรวรรณ สุวรรณภูฏ ที่ให้คำปรึกษาช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ จนทำให้การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรม สั่งสอน และประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ ให้กับผู้ศึกษา ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร เจ้าหน้าที่บัณฑิตบัณฑิตศึกษา ของคณะต่าง ๆ ที่ได้ให้ความร่วมมือในการแจกแบบสอบถาม และทำยี่สิบใคร่ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกท่านที่ได้ให้กำลังใจ และช่วยสนับสนุนด้วยดีเสมอมา จนกระทั่งการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์นี้บรรลุผลสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

ศุภาณี สมปาน

9 มีนาคม 2542

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| กิตติกรรมประกาศ | (1) |
| สารบัญ | (2) |
| สารบัญตาราง | (4) |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 2 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 2 |
| ขอบเขตของการศึกษา | 2 |
| นิยามศัพท์ | 3 |
| การตรวจเอกสาร | 4 |
| วิธีการศึกษา | 8 |
| สมมติฐานของการศึกษา | 10 |
| บทที่ 2 ประวัติความเป็นมา และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง | 11 |
| ความเป็นมาของบัณฑิตวิทยาลัย | 11 |
| ความหมายของการบริการ | 14 |
| ความหมายของรีเอ็นจิเนียริง | 18 |
| เส้นทางการทำรีเอ็นจิเนียริงระบบราชการ | 20 |
| รีเอ็นจิเนียริงเพื่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการ | 22 |
| ปรัชญาการบริหารราชการที่มุ่งบริการประชาชน | 24 |
| วิสัยทัศน์ของส่วนราชการ | 25 |
| ผลการปฏิบัติงาน | 26 |
| การปฏิรูปส่วนราชการ | 26 |
| ค่าใช้จ่ายเพื่อการปฏิรูป | 27 |

หน้า

| | |
|---------------------------|----|
| บทที่ 3 ผลการศึกษา | 28 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 29 |
| บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ | 52 |
| สรุป | 52 |
| ข้อเสนอแนะ | 52 |
| บรรณานุกรม | 55 |
| ภาคผนวก | 56 |



สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|---|------|
| 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม | 30 |
| 2 รวบรวมสัดส่วนร้อยละของระดับความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า- เจ้าคุณทหารลาดกระบัง | 31 |
| 3 สัดส่วนร้อยละของระดับความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า- เจ้าคุณทหารลาดกระบัง | 33 |
| 4 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคิดเห็นในการให้ บริการต่างๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย | 41 |
| 5 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นในการให้ บริการต่างๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย | 43 |
| 6 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นในการให้ บริการต่างๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย | 45 |
| 7 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัด ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับ การประกาศรับสมัครเข้าศึกษาต่อ | 47 |
| 8 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัด ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับ บริการข้อมูลรายละเอียดศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา | 48 |
| 9 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัด ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับ ขั้นตอนวิธีการลงทะเบียน และชำระเงิน | 49 |
| 10 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัด ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับ ขั้นตอนขอถอนเงินลงทะเบียนคืน เนื่องจากลงทะเบียนผิดพลาด | 50 |
| 11 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัด ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับ การรับทราบคำร้องต่างๆ | 51 |

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ในการพัฒนาประเทศนั้น มีทรัพยากรที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอยู่หลายประการด้วยกัน องค์ประกอบที่สำคัญนอกเหนือไปจากการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองก็คือการพัฒนากำลังคน ซึ่งเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความเจริญควบคู่กันไปทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเพราะการพัฒนากำลังคนย่อมเป็นตัวจักรของการพัฒนาทุก ๆ ด้าน และการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ จะมีสาเหตุมาจากปัจจัยภายในองค์กรเอง ซึ่งประกอบไปด้วยทรัพยากรพื้นฐานทั้ง 4 ได้แก่ระบบงาน เงิน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และบุคคลซึ่งในองค์กรก็เช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาถึงความสำคัญของทรัพยากรแล้วจะเห็นว่าบุคคลเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์กร ดังนั้นการจัดทรัพยากรบุคคลให้ถูกต้องตามความจำเป็นของงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรจึงมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญอันจะนำไปสู่การจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เนื่องจากในปัจจุบันนี้การให้บริการในด้านต่าง ๆ ของบัณฑิตวิทยาลัยยังล่าช้ามีข้อบกพร่องและขาดความชัดเจนในขั้นตอนการทำงาน ประกอบกับการแบ่งภาระหน้าที่ความรับผิดชอบยังไม่เหมาะสม จึงทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน ส่งผลกระทบต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคคลทั่วไป ขาดประสิทธิภาพ และไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างเต็มที่

จากสภาพดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปัญหา ตลอดจนความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพรวดเร็วถูกต้อง และเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่พนักงานให้มีความเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ทุก ๆ ฝ่าย แต่อย่างไรก็ตามการจัดการบริการในด้านต่าง ๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย จะได้รับผลสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับนโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจนของผู้บริหาร ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องนี้เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการบริการของบัณฑิตวิทยาลัย ให้มีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพรวดเร็วถูกต้อง และเป็นองค์กรที่ทันสมัยยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และคณะที่สังกัด
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการต่อไปในอนาคต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดจากการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย ต่อไป
ในอนาคต

ขอบเขตของการศึกษา

1. ประเด็นที่ศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. ประชากร คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาของคณะต่าง ๆ รวม 6 คณะ ซึ่งประกอบด้วย นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ตัวอย่างประชากร ได้มาโดยการสุ่มประชากรตัวอย่างแบบดวลยพินิจ (Non-probability sampling) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างเชิงพิจารณาหรือแบบมีจุดมุ่งหมาย (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยใช้การพิจารณาของผู้วิจัย ทั้งนี้ได้เลือกกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) คือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของแต่ละคณะ ๆ ละ 40 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 240 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือตัวแปรที่ใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรดังนี้

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และคณะที่สังกัด

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการต่าง ๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

นิยามศัพท์

ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่กำลังจะสำเร็จ การศึกษาต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สถาบัน หมายถึง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นหน่วยงานเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านการศึกษา ที่มีการดำเนินงานภายใต้กำกับดูแลของรัฐบาล

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ที่อยู่ภาคการศึกษาสุดท้ายของหลักสูตร ของคณะต่าง ๆ ดังนี้ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

บัณฑิตวิทยาลัย หมายถึง หน่วยงานที่เทียบเท่าคณะ ๆ หนึ่ง ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการให้บริการต่าง ๆ แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการในด้านต่าง ๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งได้แก่

- การจัดทำระเบียบการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา
- การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การสมัครเข้าศึกษา
- ดำเนินการจัดสอบเพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา
- จัดทำเอกสารรายงานตัว และการรับรายงานตัว นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
- ดำเนินการจัดปฐมนิเทศนักศึกษา
- ดำเนินการเกี่ยวกับการลงทะเบียน / เพิ่ม-เปลี่ยน-ถอนวิชาเรียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- งานคำร้องเอกสารทางวิชาการ เช่นหนังสือรับรองต่าง ๆ, การขอทรานสคริป
- การพิจารณาจัดทำระเบียบ ประกาศ มติ คำสั่ง ที่เกี่ยวกับงานทะเบียน เพื่อแจ้ง

แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

- การกำหนดปฏิทินการศึกษา
- การประกาศตารางเรียน/ ตารางสอบ และสถานที่เรียน
- การแจ้งผลการศึกษา
- ดำเนินการทางด้านจัดทำคู่มือวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบรูปเล่มวิทยานิพนธ์ และให้คำแนะนำ

นำ เกี่ยวกับขั้นตอนการขอสอบวิทยานิพนธ์

- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอสำเร็จการศึกษา
- การพิจารณาจัดทำเกี่ยวกับระเบียบ ประกาศ มติ คำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานวิทยานิพนธ์ และการสอบประมวลความรู้ เพื่อแจ้งแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

- ดำเนินการเกี่ยวกับการประกาศรับสมัครทุน / การคัดเลือก / และการรับทุน
- ดำเนินการเกี่ยวกับการใช้ห้องคอมพิวเตอร์ / เครื่องมือ และอุปกรณ์เพื่อการทำวิจัย หรือทำวิทยานิพนธ์

การตรวจเอกสาร

วิจิตร (2537 ก) ได้กล่าวถึงงานการผลิตระดับบัณฑิตศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือการรับบัณฑิตเข้ามาเรียน การจัดการศึกษา และการใช้ประโยชน์จากบัณฑิตที่เป็นผลผลิต ทั้งสามขั้นตอนนี้ถ้ามีการดำเนินการอย่างดีจะได้บุคลากรที่มีคุณภาพเป็นประโยชน์ในการพัฒนาสังคมและประเทศ ขั้นตอนที่แรกการรับบัณฑิตเข้ามาเรียน ต้องคำนึงถึงวิธีการให้ได้ผู้เข้ามาศึกษามีคุณภาพดี ต้องคำนึงถึงความต้องการของตลาดของประเทศ ว่าสาขาที่บัณฑิตเข้ามาเรียนเหมาะสมกับความต้องการ ขั้นตอนที่สองการจัดการศึกษาต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น อาจารย์ผู้สอน หลักสูตร เพื่อให้การผลิตบัณฑิตได้ผลที่มีคุณภาพสูง ขั้นตอนที่สุดท้าย ต้องพิจารณาว่าบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาไปนั้นมีคุณภาพเพียงไร ทำประโยชน์ให้กับสังคมได้มากน้อยเพียงไร การดำเนินการทั้งสามขั้นตอนนี้ต้องมีการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงอยู่เสมอ

วิจิตร (2539 ข) ได้กล่าวถึงทิศทางการบริการวิชาการ ภารกิจที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทวีความสำคัญขึ้นในอนาคตได้แก่ ภารกิจในด้านการบริการวิชาการ โดยที่สภาพความต้องการข่าวสารข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้นในสังคม ตลอดจนกลุ่มเป้าหมายของอุดมศึกษาในอนาคตที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญูญาติให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลากหลายยิ่งขึ้นครอบคลุมบุคคล และองค์กรทุกระดับชั้นสะท้อนให้เห็นว่า บทบาทด้านการบริการวิชาการจะเป็นกิจกรรมที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาสภาพสังคมสารสนเทศ และการเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ที่มุ่งอำนวยความสะดวกทั้งในแง่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการป้องกันแก้ไขปัญหาสังคมต่าง ๆ ทั้งนี้สถาบันอุดมศึกษาควรจะไปสู่การให้บริการวิชาการในรูปแบบที่หลากหลายขึ้น องค์กรบริการวิชาการรูปแบบใหม่ ๆ ที่ตอบสนองจุดประสงค์และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ ควรได้รับการพัฒนา เช่น องค์กรเพื่อการบริการชุมชนและชนบท องค์กรการศึกษาต่อเนื่อง องค์กรบริหารสารสนเทศ องค์กรที่ปรึกษาทางวิชาการ อุทยานวิทยาศาสตร์ เป็นต้น โดยที่สถาบันอุดมศึกษามีนโยบายที่ชัดเจน เพื่อสร้างดุลยภาพที่เหมาะสมระหว่างการให้บริการภาคธุรกิจอุตสาหกรรม กับการบริการแก่ประชาชนทั้งในสังคมเมืองและชนบท

วิจิตร (2539 ค) กล่าวถึงทิศทางการบริหาร ในการปรับบทบาทและภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพความต้องการในการพัฒนาประเทศและสภาพการณ์ของโลกที่เปลี่ยนไปนั้น จำเป็นต้องอาศัยการปฏิรูปโครงสร้างและระบบบริหาร และการจัดสรร และระดมทรัพยากรเพื่อการอุดมศึกษาที่จะเชื่อมต่อการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ที่เปลี่ยนไปด้วย ทั้งนี้เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติภารกิจพร้อม ๆ กับมีความคล่องตัวและความสามารถในการปรับตัวต่อสภาพสังคมที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้การปรับปรุงการบริหารงานในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญได้แก่ โครงสร้างและระบบบริหาร บุคลากร งบประมาณ และเงินทุน

วิจิตร (2539 ง) การพัฒนาระบบบุคลากรอุดมศึกษาที่เหมาะสม ทั้งในแง่เงินเดือนค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ที่ช่วยให้สามารถดึงดูดและรักษาบุคคลที่มีคุณภาพไว้ในสถาบันอุดมศึกษา ระบบบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาในอนาคต เป็นหัวใจสำคัญในการแก้ปัญหาวิกฤติ เรื่องการสูญเสียกำลังคนออกไปจากสถาบันอุดมศึกษาอันส่งผลโดยตรงต่อความแข็งแกร่งและศักยภาพในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาในระยะยาว ทั้งนี้มาตรการพัฒนาต้องให้ความสำคัญอันดับแรก คือการชักนำคนเข้าสู่ระบบอุดมศึกษา โดยการกำหนดค่าตอบแทนตามผลงานอย่างเหมาะสม ทัดเทียมกับภาคเอกชน การมีสวัสดิการและสภาพการทำงานที่ดี การเปิดโอกาสให้บุคลากรแต่ละสายงานสามารถพัฒนาตนเองทางวิชาชีพไปได้อย่างต่อเนื่องและเต็มศักยภาพในสายงานของตน นอกจากนี้ระเบียบบุคลากรจะต้องเปิดทางให้มีการใช้บุคลากรร่วมกันระหว่างองค์กรและหน่วยงานได้อย่างคล่องตัวขึ้น ทั้งในลักษณะการจ้างงานร่วม การหมุนเวียนเข้ามาทำงานบางเวลา และการโอนเข้ามาทำงานในลักษณะถาวร ทั้งในระดับบริหารและ

ระดับปฏิบัติทั้งระหว่างสถาบันอุดมศึกษาด้วยกัน และระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับภาคธุรกิจ เอกชนและหน่วยงานภายนอกอื่นๆ

ศุภชัย (2533) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดในการปฏิรูประบบราชการไทย สรุปภาพของระบบราชการในอนาคตว่า ควรมีลักษณะดังนี้

1. ต้องเป็นระบบที่มีความอ่อนตัวสูง ปรับเปลี่ยนได้รวดเร็วตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้หลากหลายอย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยอาจจัดบริการในรูปแบบของ One-Stop Service
2. มีการจัดองค์การแบบเน้นผลิตผลหรือลูกค้าไม่ใช่การจัดองค์การแบบเน้นหน้าที่ หรือเน้นกระบวนการ
3. สามารถปรับใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ทางด้านการสื่อสาร ด้านโทรคมนาคม และสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) เพื่อประโยชน์ในการบริการ และประสานงานระหว่างส่วนราชการได้อย่างแพร่หลาย
4. เน้นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้มากขึ้น โดยหน่วยงานที่อยู่ในส่วนกลางจะมีหน้าที่ประสานแผน ประสานนโยบาย และเป็นฝ่ายกำหนดมาตรฐานตามลักษณะของงาน เพื่อใช้ในการกำกับตรวจสอบ และให้ส่วนราชการมีอิสระในการปฏิบัติงาน ภายในกรอบมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

ฉลองภพ และอภิชัย (2539) ได้ศึกษาเรื่อง ภาคราชการกับอนาคตการพัฒนาประเทศ สรุปได้ว่า ระบบราชการจำเป็นต้องมีการรื้อปรับระบบโดยด่วน ประเด็นปัญหาที่สำคัญของระบบราชการ คือ

1. อำนาจในการบริหารและตัดสินใจ มีลักษณะเป็นการรวมศูนย์เข้าที่ส่วนกลาง
2. ระบบราชการมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้มีบุคลากรและหน่วยงานจำนวนมากปฏิบัติหน้าที่ซ้ำซ้อนกัน ทำให้เกิดปัญหาในด้านประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ
3. โครงสร้างของระบบราชการไม่คล่องตัว และไม่สามารถสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในสถานการณ์ปัจจุบัน
4. เกิดระบบธุรกิจการเมืองในระบบราชการ มีแนวโน้มทำให้จริยธรรมและคุณธรรมของข้าราชการลดลง นำไปสู่การทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รุ่ง (2539) ได้ศึกษาเรื่องรีเอ็นจิเนียริง คือการคิดพิจารณาใหม่ในหลักการพื้นฐาน และการออกแบบกระบวนการธุรกิจใหม่ ชนิดถอนรากถอนโคน เพื่อบรรลุซึ่งผลลัพธ์ของการปรับปรุงอันยิ่งใหญ่ โดยใช้มาตรวัดผลการปฏิบัติงานที่ทันสมัย และสำคัญที่สุด ซึ่งได้แก่ต้นทุน คุณภาพ การบริการและความเร็ว ประกอบด้วยหัวใจหลัก 4 ค่าด้วยกันคือ

1. พื้นฐาน (Fundamental)
2. ถอนรากถอนโคน (Radical)
3. ยิ่งใหญ่ (Dramatic)
4. กระบวนการ (Process)

สมหวัง และคณะ (2540) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน สรุปได้ว่า ระบบงานและโครงสร้างองค์การเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน โดยข้าราชการพลเรือน เห็นว่า ระบบงานและโครงสร้างองค์การที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจสูง และโครงสร้างองค์การหลายขั้นตอน ทำให้การทำงานล่าช้า ขาดประสิทธิภาพ ไม่ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน

สิทธิการ (2540) องค์ประกอบที่ทำให้บุคลากรทำงานด้วยความเต็มใจและประสบผลสำเร็จ

1. มีค่าตอบแทนการทำงานที่เหมาะสม เป็นธรรมและจูงใจ
2. การใช้อำนาจที่เหมาะสม เป็นธรรมและเสมอภาคของหัวหน้า/ผู้บริหาร
3. การกำหนดมาตรฐานและเป้าหมายของงานให้บุคลากรที่รับผิดชอบ
4. การกำหนดกระบวนการทำงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน
5. การกำหนดระบบ/โครงสร้างการบริหารการทำงานที่เป็นรูปแบบมืออาชีพ
6. การกำหนดนโยบาย และทิศทางขององค์กรโดยชัดเจน
7. การกำหนดแผนงาน และเป้าหมายของงานในแผนที่ชัดเจน
8. การมอบหมายงาน มาตรฐาน และเป้าหมายของงานต่อบุคลากร

9. การสอนงาน แนะนำงาน และการวางแผนอาชีพ การพัฒนาฝึกอบรมที่เหมาะสมให้บุคลากร

10. การให้รางวัลและการลงโทษที่เหมาะสม ต่อบุคลากรด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจที่เหมาะสม และถูกต้องของหัวหน้า / ผู้บริหาร
12. การมีกฎ กติกา กฎระเบียบข้อบังคับระบบและโครงสร้างต่าง ๆ ที่ชัดเจน
13. การมีผู้บังคับบัญชาและผู้สั่งการที่ชัดเจนคนเดียว (One Man One Boss)
14. การจัดบรรยากาศและสภาพการทำงานที่ดี
15. การส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเป็นทีมและประสานงานกัน

สมธ (2540) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพในงานบริการ โดยได้ยึดหลัก 7 ประการ จากคำภาษาอังกฤษที่ว่า Service ซึ่งมีดังนี้คือ

| | | |
|------------------------|-----|-----------------------|
| 1. Smiling & Sympathy | คือ | การยิ้ม เห็นอกเห็นใจ |
| 2. Early Response | คือ | การตอบสนองทันที |
| 3. Respectful | คือ | ความเคารพนับถือ สุภาพ |
| 4. Voluntariness Maner | คือ | การอาสาสมัคร |
| 5. Image Enhonging | คือ | การทำภาพพจน์ให้ดี |
| 6. Courtesy | คือ | ความสุภาพ เชื้อเพื่อ |
| 7. Enthusiasm | คือ | ความกระตือรือร้น |

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีแหล่งที่มาของข้อมูล ดังนี้คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยเก็บข้อมูลคณะละ 40 คน รวมจำนวน 240 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาเป็นแบบ Rating Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามที่ใช้เป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และคณะที่สังกัด

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 27 ข้อ ซึ่งมุ่งศึกษาถึงความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

ก. การสร้างแบบสอบถามได้มาจากการศึกษาสภาพทั่วไป ในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ข. นำแบบสอบถามฉบับที่สร้างขึ้นมาให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบเนื้อหาภาษาที่ใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาให้เหมาะสมที่สุด

ค. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้ว นำไปทดสอบกับกลุ่มทดสอบ (Pre-test) ซึ่งไม่ใช่ประชากรตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 30 คน เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ก็นำไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (α - Coefficient) ค่าความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8461 แสดงว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง เพราะเครื่องมือที่มีความเชื่อมั่นดี ควรมีค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (บุญธรรม, 2531)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากเอกสารวิชาการ สถิติต่าง ๆ จากห้องสมุด และหน่วยงานต่าง ๆ รายงานประจำปีของบัณฑิตวิทยาลัย และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา ของคณะต่าง ๆ ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อแจกและเก็บแบบสอบถามแก่นักศึกษาที่มายื่นขอสอบวิทยานิพนธ์ หรือขอสอบประมวลความรู้ ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่วันที่ 11 มกราคม ถึงวันที่ 20 มกราคม 2542 ซึ่งผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปให้ไปให้เจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะละ 40 ฉบับ

รวมจำนวน 240 ฉบับ เนื่องจากงบประมาณและระยะเวลาที่จำกัด หลังจากนั้นผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 240 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้คอมพิวเตอร์ ในการประมวลผลและหาค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรม SPSS For Windows โดยมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งผู้วิจัยได้นำมาคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาคำนวณหาค่า Chi - Square

สมมติฐานของการศึกษา

การทดสอบสมมติฐานว่า เพศ อายุ อาชีพ และคณะที่สังกัด ไม่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ

บทที่ 2

ประวัติความเป็นมา และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้ศึกษาได้นำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติความเป็นมา และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ความเป็นมาของบัณฑิตวิทยาลัย
2. ความหมาย และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. ความหมาย และทฤษฎีเกี่ยวกับรีเอ็นจิเนียริง
 - 3.1 ความหมายของรีเอ็นจิเนียริง
 - 3.2 เส้นทางในการทำรีเอ็นจิเนียริงระบบราชการ
 - 3.3 รีเอ็นจิเนียริงเพื่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการ
 - 3.4 ปรัชญาการบริหารราชการที่มุ่งบริการประชาชน
 - 3.5 วิสัยทัศน์ของส่วนราชการ
 - 3.6 ผลการปฏิบัติงาน
 - 3.7 การปฏิรูปส่วนราชการ
 - 3.8 ค่าใช้จ่ายเพื่อการปฏิรูป

ความเป็นมาของบัณฑิตวิทยาลัย

พระราชบัญญัติ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ.2528 ให้ความสำคัญของบัณฑิตวิทยาลัยดังนี้ บัณฑิตวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่เทียบเท่าคณะ หนึ่ง ที่รับผิดชอบในด้านการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้มีคณบดีคนหนึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบการบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัย และอาจมีรองคณบดีคนหนึ่งหรือหลายคน เพื่อปฏิบัติราชการแทนคณบดีตามที่คณบดีมอบหมาย

การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เริ่มเปิดสอนครั้งแรกในปี พ.ศ. 2518 ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า และในปี พ.ศ. 2525 ก็เปิดสอนในระดับปริญญาเอก หลักสูตรนี้ เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สูตรวิศวกรรมศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า จากนั้นก็ได้เปิดหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาอีกหลายหลักสูตรในคณะต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการบุคลากรระดับสูงทางด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีของทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศที่เจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว ด้วยความตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการที่จะผลิตบุคลากรในระดับสูง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จึงได้จัดตั้งบัณฑิตวิทยาลัยขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อ พ.ศ. 2529 เพื่อให้เป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนอกจากนี้ยังมีภาระหน้าที่อื่น ๆ อีก เช่น การส่งเสริมการวิจัย บัณฑิตวิทยาลัยมีบทบาทหน้าที่หลัก ๆ ดังนี้

1. รับผิดชอบในการผลิตบัณฑิตในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี
2. ส่งเสริมสนับสนุนการวิจัย
3. ให้บริการและเผยแพร่งานวิจัยในสาขาต่าง ๆ
4. รับผิดชอบในการดำเนินการเปิดหลักสูตรในระดับบัณฑิตศึกษา
5. เป็นหน่วยงานกลางในการรับสมัครนักศึกษาเข้าศึกษาต่อ การลงทะเบียนเรียน การอนุมัติวัดผลการศึกษา ทุนการศึกษา งานวิจัย และประสานงานกับคณะที่เปิดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา

ในปัจจุบันนี้หน่วยงานบัณฑิตวิทยาลัย มีอัตรากำลังข้าราชการและลูกจ้าง จำนวน 20 อัตรา ประกอบด้วยข้าราชการ สาย ข. และ ค. จำนวน 13 อัตรา ลูกจ้างประจำ 2 อัตรา ลูกจ้างชั่วคราว 5 อัตรา โดยดำเนินงานภายใต้การบริหารงานของคณบดี โดยมีรองคณบดีฝ่ายบริหาร และรองคณบดีฝ่ายวิชาการ เป็นผู้ช่วยปฏิบัติราชการแทนคณบดี ตามที่มอบหมาย มีคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย ทำหน้าที่วางแผนนโยบายและแผนงานของบัณฑิตวิทยาลัย ให้สอดคล้องกับนโยบายของสถาบัน บัณฑิตวิทยาลัย แบ่งหน่วยงานการบริหารเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้ คือสำนักงานคณบดี ฝ่ายวิชาการและแผนงาน ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ และงานบริการการศึกษา การบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัยประกอบด้วย ด้านนโยบาย และบริหารการศึกษา ดำเนินการโดยคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย และคณะกรรมการดำเนินงานบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย ประกอบด้วยอธิการบดีเป็นประธานกรรมการ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย เป็นรองประธานกรรมการ คณบดี ผู้อำนวยการ และหัวหน้าส่วนราชการ ที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะที่ดำเนินการบัณฑิตศึกษา เป็นกรรมการ โดยมีอำนาจและหน้าที่ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. วางนโยบายแผนงาน ของบัณฑิตวิทยาลัย ให้สอดคล้องกับนโยบายของสถาบัน
2. วางระเบียบ และข้อบังคับของบัณฑิตวิทยาลัย
3. ประสานงานกับส่วนราชการของสถาบัน ที่ดำเนินการบัณฑิตศึกษา
4. พิจารณาเสนอหลักสูตรการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย ต่อสภาสถาบัน
5. ให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการดำเนินงานบัณฑิตวิทยาลัย ประกอบด้วย คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยเป็นประธานกรรมการ รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย และคณบดี หรือคณบดีที่รับผิดชอบงานบัณฑิตศึกษา ของแต่ละคณะเป็นกรรมการ มีอำนาจและหน้าที่ดังนี้

1. ให้คำปรึกษา เสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายและแผนการจัดการศึกษาแก่คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
2. เสนอแนะเกี่ยวกับการวางกฎเกณฑ์ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักสูตรก่อนการนำเสนอคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย
3. ประสานงานกับภาควิชา คณะ สำนัก วิทยาลัย หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ที่มีฐานะเทียบเท่าคณะที่ดำเนินการบัณฑิตศึกษา
4. จัดการและควบคุมการวัดผล และประเมินผลการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย
6. ให้ข้อคิดเห็น และคำปรึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา

วิจิตร ศรีสะอ้าน ได้พูดถึงความเป็นมาเกี่ยวกับบัณฑิตศึกษา ซึ่งมีแรงกระตุ้นให้มีการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาที่สำคัญมีอยู่ 2 ประการ คือ

1. มูลนิธิร็อคกี้เฟลเลอร์ ได้ทำการตรวจสอบสภาพการศึกษาชั้นหลังปริญญาตรี ในประเทศไทย แล้วได้จัดทำรายงานเรื่อง Graduate Education in Thailand ซึ่งเสนอให้มีการจัดตั้งการศึกษาชั้นปริญญาตรีแห่งประเทศไทย ทำหน้าที่ประสานงานการศึกษาระดับปริญญาโท ให้คำแนะนำในเรื่องการศึกษาระดับหลังปริญญาตรี และควรจะมีการโยกย้าย (Transfer) นิสิตนักศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยได้

2. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ที่ชี้ให้เห็นว่าขาดกำลังคนในระดับสูงกว่าปริญญาตรีในสาขาวิชาต่าง ๆ จึงได้มีการพิจารณาขยายการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาให้กว้างขวางยิ่งขึ้นในมหาวิทยาลัยที่มีอยู่แล้ว แทนการส่งผู้สำเร็จปริญญาตรีภายในประเทศไทยศึกษาต่อ ณ ต่างประเทศ และหลักสูตรต่างประเทศไม่สัมพันธ์กับความต้องการของประเทศไทย

ดังนั้นจึงได้มีการโอนคณะรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มาสังกัดสถาบันบัณฑิตศึกษาที่ทำหน้าที่ทางด้านการสอน การวิจัยค้นคว้าในระดับสูงกว่าปริญญาตรีโดยเฉพาะ

พ.ศ. 2510 ได้มีการจัดตั้งโครงการพัฒนามหาวิทยาลัย (UDC) เพื่อผลิตอาจารย์ระดับปริญญาโท และเอก รวมทั้งการปรับปรุงมาตรฐานของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยให้ทัดเทียมกับมาตรฐานสากล ต่อมาเพื่อขยายการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ได้มีการจัดตั้งบัณฑิตวิทยาลัยขึ้นในมหาวิทยาลัยเกือบทุกแห่ง (วิจิตร, 2537)

ความหมายของการบริการ

สุเมธ แสงนิมมวอล ได้กล่าวถึงขั้นตอนสู่การบริการยอดเยี่ยมได้ดังนี้

1. ผู้บริหารสูงสุด ต้องเห็นความสำคัญของงานบริการ มีความปรารถนา มีความอยากจะทำงานบริการของหน่วยงานของตนให้ยอดเยี่ยม เรียกว่าผู้บริหารสูงสุด มีความสำคัญมาก ถ้าผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญ ถึงคนอื่นจะเห็นความสำคัญ การบริการจะกลายเป็นเรื่อง "ไม่สำคัญ" ไปทีเดียว ซึ่งไม่มีประโยชน์เหมือนเราบอกคติการบริการว่า "ลูกค้า คือบุคคลสำคัญ" เราเห็นแต่ความสำคัญแต่หัวหน้าใหญ่ของเรา เพราะฉะนั้นขั้นตอนนี้ ถือเป็นขั้นตอนสำคัญที่สุด ถ้าผู้บริหารสูงสุดเห็นความสำคัญอยากทำให้งานบริการเป็นเลิศ ถือว่างานบริการสำเร็จไปเกินครึ่งแล้ว
2. พนักงานบริการทุกคนเห็นความสำคัญของงานบริการ กระตือรือร้น คึกคักอยากบริการ มีการศึกษานักการทฤษฎี แนวความคิดของการบริการ เพื่อมาใช้ในการปรับปรุงงานบริการกันอย่างเต็มที่
3. มีการวางกลยุทธ์ในการบริหารให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์การ โดยผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งกลยุทธ์นี้จะเป็นการทำในลักษณะวางแผนกลยุทธ์ว่าในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว จะสร้างงานบริการไปถึงจุดไหนอย่างไร
4. เมื่อวางกลยุทธ์แล้ว ก็มีการออกแบบระบบการบริหาร โดยวิเคราะห์ "จุดอ่อน" "จุดแข็ง" ว่ามีอยู่อย่างไร จะแก้ไขอย่างไร วิเคราะห์เสร็จก็จัดระบบ จัดโครงสร้างองค์การบริการให้สอดคล้องกับนโยบายบริการต่อไป
5. สร้างจิตสำนึกและเทคนิคบริการแก่พนักงานเป็นเรื่องสำคัญมาก หากพนักงานมีจิตสำนึกบริการ เขาจะบริการได้อย่างเต็มที่ และบริการได้ดี เรื่องการสร้างจิตสำนึกนี้จะต้องมีการดำเนินการโดยโครงการรณรงค์สร้างจิตสำนึก หรือจะใช้วิธีฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจ ให้ตัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างไร้แบบอย่างโดยผู้บริหารระดับสูงต้องทำตัวเป็นตัวอย่างด้วยทุกคน ทุกส่วนทุกฝ่าย จะได้มีจิตสำนึกบริการ มีหัวใจแห่งการบริการ

6. จัดสถานที่บริการ จัดภูมิทัศน์ให้สดใสสะอาดสวยงาม มีระเบียบ ซึ่งเรื่องของสถานที่บริการนับว่ามีความสำคัญ เพราะผู้รับบริการเมื่อไปรับบริการเห็นที่สะอาดสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย ห้องบริการ "นำดู นำอยู่ นำชม" และ "นำติดต่อ" หรือระหว่าง "รอคอย" ก็ยังผลิตเพลินเจริญใจ

7. จัดเครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีสมัยใหม่ไว้บริการ บริการทุกวันนี้ จะทำแบบสมัยก่อนไม่ได้ ต้องทำให้ไวที่สุด สะดวกที่สุด ซึ่งการกระทำเช่นนั้นได้ การมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นระบบไฮเทค หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่นับว่าจะเป็นส่วนช่วยอย่างมาก บางทีแม้แต่เรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็สร้างความตื่นตาตื่นใจให้ผู้รับบริการได้ บางทีก็เป็นผลในทางจิตวิทยาดี แม้ว่าค่าใช้จ่ายจะแพงขึ้นแต่ก็คิดว่า "คุ้มค่า"

8. สร้างวัฒนธรรมบริการ ด้วยคำขวัญที่ชวนใจ เรื่องของคำขวัญบางทีก็มีความสำคัญเป็นการชักจูงให้ "ผู้บริการ" และ "ผู้รับบริการ" มีความรู้สึกร่วมกันในการ "ให้" และ "รับ" การบริการ แต่ปัญหาก็คือคำขวัญที่ว่่านั้นจะต้องแยกกันของผู้ให้บริการ ก็ต้องให้ผู้ให้บริการเห็นมิใช่เอาไปให้ผู้รับบริการดู เช่น สมมุติคำว่า "ยิ้ม" ซึ่งถือเป็นสูตรของการบริการที่ดี หากเขียนติดไว้ให้ผู้รับบริการอ่าน ผู้รับบริการยิ้ม แต่ผู้ให้บริการหน้าอ อย่างนี้ก็ไม่ได้เรื่องเหมือนกัน ดังนั้นคำว่า "ยิ้ม" นี้ ควรติดไว้ให้ผู้บริการเห็น อาจติดไว้ที่หน้าเคาน์เตอร์ หันเข้าหาผู้ให้บริการ หรือพนักงานจะได้ยิ้มกับผู้รับบริการ ยกเว้นเขียนไว้ทั้งสองด้านเพื่อให้ทุกคนยิ้มหมดไม่ว่าใคร หรือใช้คำขวัญว่า "หน้าไม่มองไม่นาน บริการสะดวก จากคำขวัญนี้ คำว่าหน้าไม่มอง หมายถึงพนักงาน จะต้องเป็นคนสดชื่นยิ้มแย้มแจ่มใส เรียกว่าหน้าไม่มองคือหน้ารับแขกนั่นเอง ส่วนรอไม่นาน และบริการสะดวก อาจเป็นทั้งระบบงาน หรือกลยุทธ์การบริการก็ได้

9. ตั้งทีมงานดำเนินการโครงการพัฒนาบริการอย่างจริงจัง เมื่อผู้บริหารสูงสุดเห็นความสำคัญแล้วทางที่ดี เพื่อให้งานนี้เกิดการกระทำเป็นรูปธรรม ควรตั้งทีมงานพัฒนาบริการขึ้นคณะหนึ่งให้ช่วยกันคิดว่าจะปรับปรุง พัฒนาเปลี่ยนแปลงงานบริการอย่างไรบ้าง แต่ทั้งนี้ผู้บริหารสูงสุดต้องสนับสนุนเต็มที่ทั้งในด้านงบประมาณ และกำลังใจ กำลังขวัญ และถ้าเป็นไปได้ควรให้ทีมงานชุดนี้ มีการรายงานผลการดำเนินการเป็นระยะ ๆ จะได้ติดตามความเคลื่อนไหวได้ตลอดเวลา คนทำก็จะได้กระตือรือร้นและมีกำลังใจในการทำงานพัฒนาบริการอย่างเต็มที่

10. ปรับปรุงพัฒนาองค์การใหม่ เมื่อพัฒนาปรับปรุงงานบริการแล้ว เพื่อให้มีความเป็น

ไปได้ บางครั้งอาจมีการปรับปรุง จัดโครงสร้างองค์การใหม่ ให้เชื่ออำนวยการกับงานบริการ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อาจจะมีจัดกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการใหม่มีการกระจายอำนาจให้บริการให้มากขึ้น

11. จัดระบบลูกค้าเป็นกลุ่ม ๆ เพื่อให้ง่ายสะดวกแก่การบริการ ลักษณะนี้หมายถึงเพื่อให้การบริการเข้าถึงลูกค้าเป้าหมายได้ดีขึ้น สะดวก ง่าย รวดเร็วขึ้น อาจแบ่งกลุ่มลูกค้าเป็นกลุ่ม ๆ แล้วจัดพนักงานรับบริการไว้ให้สอดคล้อง เช่น แบ่งลูกค้าเป็นกลุ่มตามเพศ ตามวัย ตามสาขาอาชีพ ตามวุฒิการศึกษา ซึ่งทั้งนี้ต้องตามแต่ลักษณะของงานบริการด้วย ซึ่งการจัดแบ่งเช่นนี้ ลักษณะงานของการบริการจะทำให้เห็นเด่นชัดขึ้นว่าสามารถทำได้มากน้อยแค่ไหน

12. พนักงานบริการ เป็นประตูหน้าต่างขององค์กร ผู้บริหารระดับสูง เมื่อให้ความสำคัญกับงานบริการแล้ว จะต้องให้ความสำคัญกับพนักงานบริการด้วยถือว่าพนักงานบริการเป็นบุคคลสำคัญขององค์กรเป็น "ประตูหน้าต่าง" ขององค์กร ถ้าทำดี บริการดีองค์กรย่อมดีไปด้วย ดังนั้นอาจออกเป็นนโยบาย ใครทำงานบริการได้ดีจะได้รางวัลตอบแทนเป็นพิเศษ ถ้าเป็นราชการ ใครทำงานบริการได้ดี จะได้รับความดีความชอบเป็นประกาศนียบัตรชมเชยเป็นกรณีพิเศษ หรือได้รับความดีความชอบกรณีพิเศษ 2 ชั้น มากกว่าคนทำงานในแผนกอื่น ถ้าเป็นบริษัทเอกชน จะได้โบนัสเป็นกรณีพิเศษเพิ่มมากขึ้นไปกว่าโบนัสปกติอีก เพราะในรูปบริษัท เมื่อบริการดี ลูกค้าก็ยอมซื้อสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้บริษัทกำไรมากขึ้น เมื่อกำไรมากขึ้น ใครเป็นคนทำให้บริษัทกำไรมากขึ้นแน่นอน พนักงานบริการเป็นบุคคลสำคัญ จึงยอมได้ผลตอบแทนมากขึ้นด้วย

13. วางมาตรฐานการปฏิบัติงานบริการไว้แน่นอน การทำงานไม่ว่าสิ่งใดก็ตามควรจะมีการวางมาตรฐานไว้อย่างแน่นอน งานบริการก็เหมือนกันจะต้องจัดให้มีการวางมาตรฐานไว้ว่า หากจะให้บริการดี มีความประทับใจแก่ผู้รับบริการ จะต้องทำอะไร อย่างไร มากน้อยแค่ไหน ถ้าเป็นไปได้อาจใช้ระบบมาตรฐานงาน 9000 มาใช้ เพราะเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับกันโดยทั่วไป

14. จัดโครงการพนักงานบริการสัมพันธ์ ด้วยมีความเชื่อว่าพนักงาน หากมีกำลังใจ กำลังขวัญดี จะทำให้งานบริการดีไปด้วย การจัดงานพนักงานบริการสัมพันธ์ จึงควรมีขึ้นเป็นครั้งคราว แต่ที่ควรมีขึ้นมากคือการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้เพียงพอ รวมถึงการจัดให้มีการอบรมสัมมนาด้านการบริการแนวใหม่ การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีใหม่ ๆ และการสร้างจิตสำนึกใหม่ เพื่อการเป็นนักบริการที่ดี

สำหรับลักษณะของ คนที่จะบริการคนอื่นได้ดี จะต้องมิดังนี้

1. พวกที่มีสัญชาติญาณของความเป็น "แม่" สูงหรือสัญชาติญาณ "พ่อแม่" ภาษา อังกฤษเรียกว่า National Instinet หรือ Pareutal Instinet พวกนี้จะถือคติของการให้ลูกเดียว เรียกว่าให้โดยไม่หวังผลตอบแทน
2. พวกมีความรักมนุษย คือรักผู้คน คนที่รักคนมาก ๆ ย่อมอยากให้บริการเท่าที่ตัวเอง จะให้ได้
3. พวกมีคุณธรรมสูง Supergo
4. พวกพอใจอยากบริการ คือพวกชอบงานบริการ ยอยากทำอะไรให้คนอื่น ให้เขา มีความสุข ความสะดวกสบาย
5. พวกมีลักษณะประกอบอื่น ๆ เช่นมีมนุษยสัมพันธ์ มีความอดทน ใจน้อย ไม่ถือ ถอย (สุนทร 2540)

ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้กำหนดให้มีการจัดทำแผนการให้บริการแก่ลูกค้า (Customer Service Plans) ขึ้น ซึ่งแผนนี้จะกำหนดมาตรฐานขั้นต้นของการให้บริการแก่ลูกค้า (Customer Service Standards) นอกจากนี้ ภายใต้แผนดังกล่าวจะมีการสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้าเป็นเกณฑ์เบื้องต้น สำหรับการวัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และการจัดสรร ทรัพยากรให้แก่หน่วยงานอีกด้วย เพื่อเป็นการสนับสนุนแผนดังกล่าว หน่วยงานต่าง ๆ จะต้อง ให้การฝึกอบรมแก่ข้าราชการ ตามความจำเป็นและความต้องการ โดยเฉพาะข้าราชการผู้ให้ บริการแก่ประชาชนโดยตรง (Front-line employees) ที่สัมผัสกับลูกค้าตลอดเวลา จะต้องเรียนรู้ ทักษะของการให้บริการ และผู้บริหารก็ต้องเรียนรู้การใช้ข้อมูลจากผลการดำเนินงาน และการ สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (รุ่ง 2539)

ประเทศสิงคโปร์ ได้ประกาศใช้นโยบายการบริการเพื่อประชาชนสำหรับศตวรรษที่ 21 (Public Service for the 21st Century) ซึ่งกำหนดให้มีแนวทางการปฏิบัติราชการที่เป็นเลิศ (The Way of Excellence in Public Service) โดยยึดหลัก 6 ประการ เป็นแนวทางคือ

1. ให้บริการที่มีคุณภาพ แก่ประชาชนซึ่งเป็นลูกค้าภายนอก ขณะเดียวกันก็ต้องคำนึง ถึงลูกค้าภายในซึ่งได้แก่คนในระบบราชการด้วยกันเอง โดยลูกค้าต้องมาก่อนเสมอเราจะให้ บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน

2. ให้บริการที่สุภาพและเป็นธรรม รับผิดชอบต่อประชาชนด้วยความเสมอภาค ซื่อสัตย์ และ ไม่ลำเอียง ทำตามระเบียบโดยไม่คำนึงถึงอิทธิพลทางสังคมหรือสถานะทางเศรษฐกิจเปิด เผยการใช้ระเบียบและการตัดสินใจอย่างโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นใจในความเป็นธรรมและ

เป็นกลางของระบบราชการ หากคำขอของผู้ใดไม่ได้รับการอนุมัติ ก็จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอธิบายให้เข้าใจด้วยความอดทนและสุภาพ

3. ช่วยเหลือให้ดีที่สุด โดยให้ความสะดวกทั้งเรื่องเวลา และสถานที่ หากเป็นเรื่องที่ยาก ก็ต้องให้โอกาสประชาชนเข้าถึงผู้มีอำนาจระดับสูงกว่าขึ้นไป เพื่อที่ประชาชนจะได้รู้สึกว่ามีหน่วยงานราชการจะช่วยเหลือไม่ได้จริง ๆ ก็ยังได้รับฟังปัญหา

4. มีความภูมิใจในการทำงาน ระบบราชการจะพยายามทำให้ลูกค้าพอใจโดยการปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่องทั้งบริการที่เคาน์เตอร์ บริการทางโทรศัพท์และทางเอกสาร จะกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ท้าทายในเรื่องการให้บริการที่มีคุณภาพ และทำให้ได้ตามเป้าหมายนั้นให้บริการต่อลูกค้าตามมาตรฐานบริการ

5. ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จะประกาศมาตรฐานบริการที่กำหนดไว้ให้เป็นที่รับรู้มากที่สุด เพื่อที่ประชาชนจะรู้ว่าเขาควรคาดหวังบริการเช่นไร ถ้าทำไม่ได้ดังมาตรฐานก็ปรับปรุงแก้ไขทันที จะรับฟังข้อคิดเห็นของประชาชนและส่งเสริมให้ประชาชนเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์ เพื่อที่จะได้ปรับปรุงแก้ไขอย่างรวดเร็ว

6. ใช้ข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุง บริการที่มีคุณภาพหมายถึง ความรวดเร็วตอบสนอง สุภาพ เอื้อเฟื้อ และถูกต้อง แต่ระบบ องค์กร และขั้นตอนทำให้ล่าช้า การที่ข้าราชการจะให้บริการที่มีคุณภาพได้นั้น เกี่ยวข้องอย่างมากกับค่านิยม เจตคติ และแรงจูงใจ จึงต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการด้วย โดยปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ให้การอบรมและการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในระบบและเทคโนโลยี และความคาดหวังของประชาชนการใช้ข้อมูลย้อนกลับและคำแนะนำจึงช่วยให้เกิดการปรับปรุงที่ดีขึ้น

ความหมายของริเอ็นจิเนียริง

รุ่ง แก้วแดง (2539) ได้ให้ความหมายของริเอ็นจิเนียริง ที่เข้าใจง่ายและเหมาะสมกับระบบราชการไทยโดยใช้ "Re" 2 ตัว ได้แก่การพิจารณาทบทวน (Rethink) และการออกแบบใหม่ (Redesign) ใน 8 เรื่องต่อไปนี้

1. วิสัยทัศน์ (Vision) ภารกิจแรกของส่วนราชการในการทำริเอ็นจิเนียริงก็คือจะต้องทบทวนวิสัยทัศน์เดิม (ถ้ามี) และพิจารณาออกแบบวิสัยทัศน์ขององค์กรใหม่ หรือถ้าเดิมไม่เคยมีก็ต้องคิดขึ้นมาเพื่อที่ทุกคนจะรู้ว่าองค์กรจะเดินไปในทิศทางใด และการดำเนินการริเอ็นจิเนียริงในขั้นต่อไปก็ต้องให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การปฏิรูปงาน (Task) พิจารณาทบทวนงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน แล้วออกแบบงานที่ทำใหม่ งานบางอย่างที่ไม่จำเป็นต้องทำอีกต่อไปก็ตัดออกงานบางอย่างที่เมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ระยะเวลาที่ใช้ คุณภาพของงาน แล้วหน่วยราชการไม่ควรทำเอง ก็อาจปฏิรูปใหม่โดยจ้างเอกชน

3. กระบวนการทำงาน (Process) พิจารณาทบทวนกระบวนการทำงาน และออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ จากกระบวนการทำงานแบบเดิมที่มีหลายขั้นตอนและใช้เวลานาน อาจออกแบบใหม่ให้ขั้นตอนสั้นลงหรือทำให้เป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop Service)

4. เทคโนโลยี (Technology) พิจารณาทบทวนเทคโนโลยีที่ส่วนราชการใช้อยู่และเทคโนโลยีที่ส่วนราชการใช้อยู่ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิรูปกระบวนการทำงานได้และออกแบบการนำเทคโนโลยีมาใช้ใหม่ ทั้งในส่วนที่เป็น Hardware และ Software โดยเฉพาะการวางระบบโปรแกรม Software นั้น จำเป็นต้องออกแบบให้เหมาะสมกับแต่ละงานเป็นการเฉพาะ เช่นระบบทะเบียน งานบุคลากร งานงบประมาณ งานสารบรรณ ฯลฯ

5. ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Indicators) จุดอ่อนที่สร้างปัญหามากที่สุดในระบบราชการไทย คือการขาดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ทำให้ราชการไทยไม่สามารถจำแนกคนที่ปฏิบัติงานได้ดีจากทั่ว ๆ ไปได้อย่างชัดเจน ไม่สามารถให้รางวัลคนที่มีความดีได้ในทุกกรณี จำเป็นจะต้องพิจารณาทบทวนการชี้วัดผลการปฏิบัติงาน และพิจารณาออกแบบหรือกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานใหม่ขึ้นมา

6. การจัดองค์กรใหม่ (Reorganization) การปฏิรูประบบราชการส่งผลกระทบต่อการจัดองค์กร หรือการแบ่งส่วนราชการอย่างมาก ถึงแม้ว่าแฮมเมอร์จะกล่าวว่ามีริเอ็นจิเนียริงไม่ใช่การปฏิรูปการจัดองค์กร แต่อย่างน้อยริเอ็นจิเนียริงก็ส่งผลให้องค์กรแบนราบลง (Flat organization) จึงจำเป็นต้องพิจารณาทบทวนการจัดองค์กรเดิม และออกแบบการจัดองค์กรใหม่

7. การพัฒนาบุคลากร (Training) การปฏิรูประบบราชการในแต่ละขั้นตอนจะประสบความสำเร็จได้หรือไม่นั้น จะต้องทบทวนการพัฒนาบุคลากรที่เคยดำเนินการในอดีต แล้วออกแบบให้การพัฒนาบุคลากรนั้น สามารถที่จะทำให้นิเอ็นจิเนียริงประสบความสำเร็จอย่างยิ่งใหญ่ได้

8. ผลลัพธ์ที่ยิ่งใหญ่ (Dramatic Results) เดิมการทำงานมักขาดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย จะต้องทบทวนและกำหนดใหม่ว่าหน่วยงานของเราต้องการการเปลี่ยนแปลงอย่างถอนรากถอนโคน และการเปลี่ยนแปลงนั้นจะประสบความสำเร็จที่สูงยิ่งได้ก็ด้วยการปฏิรูป หรือริเริ่มจริงจัง องค์กรที่ผ่านการริเริ่มจริงจังแล้วจะต้องบรรลุเป้าหมายชนิดที่เรียกว่าการก้าวกระโดด ไม่ใช่การปรับปรุงเพียงเล็กน้อย แต่การริเริ่มจริงจังจะนำมาซึ่งผลลัพธ์การปฏิบัติงานที่ยิ่งใหญ่

เส้นทางการทำริเริ่มจริงจังระบบราชการ

กรณีการปฏิรูปเริ่มจากแนวคิดของผู้บริหารระดับสูง หรือขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำในการกำกับดูแลใกล้ชิด จึงจะได้ผล โดยมีขั้นตอนต่อไปนี้

1. เมื่อผู้บริหารระดับสูงสนใจ และพิจารณาเห็นว่าควรจะนำริเริ่มจริงจังเข้าไปในส่วนราชการที่บริหารอยู่ ก็สามารถริเริ่มให้ดำเนินการได้ทันที จากทฤษฎีและประสบการณ์ของหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้พบแล้วว่า การริเริ่มจริงจังที่เริ่มต้นจากผู้บริหารระดับสูงมีความเป็นไปได้มากที่สุด และมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จมากกว่า ในทางตรงข้าม ถ้าผู้บริหารไม่ได้ให้ความสนใจและไม่ผลักดันอย่างจริงจัง ก็ยากที่จะดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จได้ การเริ่มต้นจากผู้บริหารระดับสูงจึงเป็นรูปแบบที่ดีที่สุด

2. จัดตั้งคณะศึกษาเล็ก ๆ ประกอบด้วยบุคลากร 5 - 6 คน เพื่อศึกษาปัญหาของส่วนราชการที่ประสบอยู่ และศึกษาเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวกับริเริ่มจริงจังระบบราชการ หรือภาคธุรกิจ

3. จัดทำเอกสารโครงการปฏิรูประบบราชการของหน่วยงานโดยเฉพาะ ซึ่งควรระบุความจำเป็นที่ต้องปฏิรูประบบราชการ ขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินงาน

4. นำเสนอผู้บริหารระดับสูง เพื่อพิจารณาเอกสารและอนุมัติโครงการ โดยผู้บริหารระดับสูงอาจจะนำเข้าไปประชุมผู้บริหาร เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจในเบื้องต้น ถ้าที่ประชุมผู้บริหารทุกคนเห็นด้วย ก็จะได้รับความร่วมมือมากขึ้นในการดำเนินงานขั้นตอนต่อไป

5. อนุมัติโครงการ หากผู้บริหารระดับสูงอนุมัติโครงการปฏิรูประบบราชการแล้ว ก็เป็นอันว่าผู้บริหารระดับสูงให้คำมั่นสัญญา (Commitment) ที่จะดำเนินการปฏิรูประบบราชการอย่างจริงจัง

6. ตั้งคณะทำงานปฏิรูประบบราชการ (Reengineering Team) ของหน่วยงานขึ้น ซึ่งในคณะทำงานนี้ควรประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงที่พอจะมีเวลาอุทิศให้กับงานนี้ได้ กับข้าราชการจากหน่วยงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ถ้าเป็นไปได้คณะทำงานควรจะต้องยกร่างงานอื่นเพื่อมาทำงานนี้โดยเฉพาะ ภารกิจแรกของคณะทำงานคือ จัดทำแผนปฏิบัติงานริเริ่มจີเนียร์ของหน่วยงาน และเมื่อพร้อมแล้วก็ดำเนินการในขั้นต่อไปคือการจัดสัมมนาข้าราชการ

7. การสัมมนาครั้งที่หนึ่ง ในการทำริเริ่มจີเนียร์นั้น จำเป็นที่จะต้องสัมมนาบ่อยครั้ง เพราะจะต้องให้เจตคติความรู้และทักษะแก่ข้าราชการ ในการสัมมนาครั้งที่หนึ่งนั้น ผู้เข้าร่วมสัมมนาไม่ควรมีมาก ควรประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง และบุคลากรที่จะมาเป็นคณะทำงาน ซึ่งในการสัมมนาครั้งนี้ ควรเน้นแต่เรื่องของการสร้างเจตคติต่อการทำริเริ่มจີเนียร์เป็นสิ่งสำคัญ หัวข้อแรกของการสัมมนาที่ควรให้เวลามากก็คือ การศึกษาเหตุผลและความจำเป็นของการปฏิรูปหรือแรงกดดันที่ทำให้ต้องปฏิรูปหน่วยงานของท่าน หัวข้อที่สองควรพูดถึงแนวความคิดเรื่องการปฏิรูปหรือความหมายที่แท้จริงของการทำริเริ่มจີเนียร์ และหัวข้อที่สามคือ การจัดทำแผนปฏิบัติงานริเริ่มจີเนียร์ของแต่ละหน่วยงาน ในการสัมมนาจะต้องให้ทุกคนได้มีโอกาสทำแบบฝึกหัดอย่างค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้มีทักษะเพียงพอที่จะกลับไปดำเนินการได้

8. การทดลองนำไปปฏิบัติ คณะทำงานของแต่ละฝ่ายนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมมนาไปทดลองปฏิบัติจริงในฝ่ายที่รับผิดชอบ และถ่ายทอดเจตคติ ความรู้ ตลอดจนทักษะที่ได้จากการสัมมนาให้แก่ผู้ร่วมงานของตน เพื่อจะได้ร่วมกันทำริเริ่มจີเนียร์ในฝ่ายนั้นต่อไป โดยเฉพาะการจัดทำแผนการปฏิรูประบบราชการของงานที่ชัดเจน เป็นไปได้และเผยแพร่ให้ทุกคนได้รับรู้

9. การประเมินผล ต้องมีการวัดผลการทดลองดำเนินงานของแต่ละงาน คือความจำเป็น ความหมาย และแผนปฏิบัติงานการทำริเริ่มจີเนียร์ว่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์และประสบความสำเร็จเพียงใด

10. การสัมมนาครั้งที่สอง ควรพิจารณาใน 3 เรื่อง คือวิสัยทัศน์ขององค์กร การปฏิรูปงาน และการปฏิรูปกระบวนการ

11. การนำทั้งสามเรื่อง ไปสัมมนาต่อในระดับต่อไป และให้แต่ละฝ่ายเริ่มการทดลองปฏิรูปงานของหน่วยงานบางกระบวนการ ในเรื่องการกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน การปฏิรูปงาน และการปฏิรูปกระบวนการ โดยกำหนดระยะเวลา

12. การประเมินผลการทดลองทั้งสามเรื่อง คือวิสัยทัศน์ขององค์กร การปฏิรูปงาน และการปฏิรูปกระบวนการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

13. การสัมมนาครั้งที่สาม ควรพิจารณาอีก 3 เรื่องคือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ การกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาบุคลากร
14. การนำทั้ง 3 เรื่อง ในขั้นตอนที่ 13 ไปสัมมนาต่อ
15. การประเมินผลการสัมมนาและการทดลองดำเนินการ
16. นำเข้าเต็มรูป เมื่อสัมมนาให้ความรู้ครบ และทดลองในบางกระบวนการจนเป็นที่แน่ใจว่าข้าราชการ และลูกจ้างมีความรู้ความเข้าใจ และเจตคติเป็นบวกแล้ว จึงเริ่มการนำริเริ่ม-จริเยริงเข้าสู่หน่วยงานอย่างเต็มรูปในทุกกระบวนการ
17. ประเมินผล เมื่อดำเนินการไปได้ระยะหนึ่งจึงประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละกอง ว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่แต่ละงานกำหนดขึ้น หรือเปรียบเทียบกับส่วนราชการอื่น
18. ค้นหาความสำเร็จการประเมินผลจะทำให้เห็นความสำเร็จและความก้าวหน้าของฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งแตกต่างกัน โดยยึดฝ่ายที่ประสบความสำเร็จสูงสุดเป็นตัวอย่างของผู้ประสบความสำเร็จ เพื่อผลักดันให้เกิดการปฏิรูประบบราชการทั้งสำนักงานให้ได้
19. ให้รางวัล เมื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ ทั้งสำนักงานแล้ว ขั้นตอนสุดท้ายก็คือการให้รางวัล การยกย่องชมเชยฝ่ายที่ทำได้ดีสำเร็จ การให้รางวัลเป็นเรื่องที่สำคัญมากของการทำริเริ่มจริเยริง การให้รางวัลอาจทำได้โดยการยกย่องชมเชยในที่ประชุม การให้ความดีความชอบ การไปศึกษาดูงานในต่างประเทศ และการให้โล่รางวัล
- ริเริ่มจริเยริงเพื่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการ**

การริเริ่มจริเยริง หมายถึงการที่ข้าราชการคนหนึ่งๆ ทำงานหลายอย่าง ต้องศึกษาหาความรู้ ต้องตัดสินใจ และต้องมุ่งให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ นั่นคือข้าราชการต้องทำงานที่มีคุณภาพและความรับผิดชอบมากขึ้น ดังนั้นริเริ่มจริเยริงจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่ข้าราชการจะต้องดีขึ้น ได้รับการดูแลทั้งด้านผลตอบแทนการปฏิบัติงาน การดูแลด้านสุขภาพ การจัดสิ่งแวดลอมในที่ทำงาน การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถและทำอย่างมีความสุขโดยเฉพาะการประสบความสำเร็จในการทำงาน ปัจจุบันมีข้าราชการจำนวนไม่น้อยที่ไม่รู้สึกสนุกกับงานเพราะไม่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ ตรงข้ามกับภาคธุรกิจเอกชนซึ่งให้โอกาสคนได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ และมีการยกย่องความสำเร็จ

การริเริ่มเจเนียร์ระบบราชการ จะทำให้สังคมราชการเป็นสังคมแห่งความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นการให้โอกาสกับคนดีและคนเก่งในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ อันเป็นความปรารถนาสูงสุดตามลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ รวมทั้งเป็นการให้ความไว้วางใจแก่คนทำงาน มองว่าข้าราชการเป็นคนดี รักการทำงาน และมีความรับผิดชอบตามทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์

ปัจจุบันหลายประเทศ ได้เคลื่อนไหวในการให้ความสำคัญกับคุณภาพการทำงานไปพร้อมกับการให้ความสำคัญกับคุณภาพของชีวิตข้าราชการ การที่ข้าราชการได้ทำงานเต็มศักยภาพจะทำให้การทำงานมีความสุข และมีศักดิ์ศรีของความเป็นข้าราชการมากขึ้น

การทำให้เจเนียร์ระบบราชการ ควรใช้ทฤษฎี Y แนวความคิดนี้เน้นการกระจายอำนาจ มอบภาระและความรับผิดชอบให้กับเจ้าหน้าที่ระดับรองลงไปดำเนินการแทน ถ้าใช้ทฤษฎีนี้ จะทำให้การทำงานสอดคล้องกับพฤติกรรมของคนตามทฤษฎีของแมคเกรเกอร์ (Mc Gregor) ที่ได้กล่าวว่ามีพฤติกรรมต่อการทำงาน 6 ประการ คือ

1. คนส่วนมากสนุกกับการทำงานบางอย่าง และจะเต็มใจทุ่มเทกำลังทั้งกายและใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว
2. คนส่วนมากทำงานโดยมีเหตุผลอื่น ๆ มากกว่าเงิน และเหตุผลดังกล่าวก็มีความสำคัญสำหรับเขาไม่น้อยไปกว่าเงิน
3. คนส่วนมากจะมีความสามารถในการควบคุมการทำงานด้วยตัวเอง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งถือเป็นภาระหน้าที่ของเขา
4. คนส่วนมากเต็มใจที่จะแบกความรับผิดชอบ ภายใต้อาการกดดันที่เฉพาะเจาะจง
5. คนส่วนมากสามารถแสดงออกทางความคิดสร้างสรรค์ และสติปัญญาได้มากกว่าจะทำงานตามปกติที่มีอยู่
6. คนส่วนมากต้องการ แสวงหา และพอใจ ที่จะมีความสัมพันธ์อันมิตรในทางดีกับคนอื่น

แนวความคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประเทศญี่ปุ่น จะพบว่าญี่ปุ่นใช้รูปแบบที่สำคัญควบคู่กันไป 2 อย่างคือ ความสำคัญในเรื่องของงานและความสัมพันธ์ในเรื่องคุณภาพชีวิตของการทำงาน สังคมญี่ปุ่นจะพบว่าคล้ายสังคมไทยมากคือ สังคมญี่ปุ่นเน้นการทำงานเป็นการจ้างตลอดชีวิต (Life Time Employment) โดยให้ความสำคัญกับการจัดสวัสดิการให้คนทำงานอย่างยิ่งโดยเฉพาะกรณีภาคเอกชนนั้นโดดเด่นมาก นับตั้งแต่ญี่ปุ่นได้จัดตั้งสถานเลี้ยงเด็กในที่ทำงาน เพื่อให้มารดาของเด็กเกิดความมั่นใจว่าลูกของตนได้รับการเลี้ยงดูอย่างดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และอยู่ใกล้ชิดกับตนตลอดเวลา นอกจากนี้ยังจัดให้มีสถานที่สำหรับกีฬา การออกกำลังกาย และการจัดกิจกรรมกลุ่มตามความสนใจ จะเห็นได้ว่าการพัฒนาคุณภาพชีวิตนี้ น่าจะทำการวิเคราะห์ว่าสวัสดิการที่ควรจัดให้มีอะไรบ้าง หากไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณมากก็น่าจะจัดให้ได้ดีที่สุด เพราะราชการของไทยก็เป็นระบบการจ้างตลอดชีวิตเหมือนกัน ถ้าทำได้ก็จะช่วยให้การปฏิรูประบบราชการของไทยประสบความสำเร็จ ข้าราชการไทย จะได้ทุ่มเทให้กับการทำงาน เช่นเดียวกับข้าราชการของประเทศญี่ปุ่นที่ทำงานมาก จนกระทั่งรัฐบาลต้องพยายามหามาตรการให้ลดการทำงานลง

แนวคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประเทศสหรัฐอเมริกา รองประธานาธิบดี อัลกอร์ แห่งสหรัฐอเมริกา ได้เสนอแนวคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ของข้าราชการอเมริกันไว้ในการปฏิรูประบบราชการด้วย ซึ่งแต่เดิมสหรัฐอเมริกา ไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก แต่ในข้อเสนอใหม่ได้พูดถึงคุณภาพชีวิตไว้หลายประการ เช่น เรื่อง ค่าจ้าง สิทธิประโยชน์ ความยืดหยุ่นของตารางการทำงาน สภาพการทำงาน การสร้างความรู้สึกแบบครอบครัวในที่ทำงาน การดูแลเด็กเล็ก การดูแลผู้สูงอายุ การจัดสถานที่ทำงาน การให้พนักงานทำงานใกล้บ้าน เป็นต้น

แนวคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประเทศสิงคโปร์ ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการค่อนข้างมาก โดยใช้ชื่อว่า การรณรงค์เพื่อสุขภาพของข้าราชการ ซึ่งเห็นว่าข้าราชการที่ทำงานไปนาน ๆ จะมีปัญหาความเสี่ยงทางสุขภาพ เกิดโรคภัยไข้เจ็บได้หลายโรค เช่น โรคมะเร็ง โรคหัวใจ และโรคความดันโลหิตสูง ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนนำไปสู่ความสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรจำนวนมหาศาลในอนาคต จึงได้วางโครงการเรื่องการปรับปรุงสุขภาพขึ้นในที่ทำงาน ซึ่งได้แก่การประชุมปฏิบัติการ (Workshop) เรื่องการรักษาสุขภาพ จัดให้มีห้องออกกำลังกาย ชมรมการเดิน การสนทนาเรื่องโภชนาการ การลดความเครียด และการควบคุมน้ำหนักโดยวิธีนี้ทำให้ข้าราชการของสิงคโปร์มีสุขภาพดีขึ้น ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของสิงคโปร์เพิ่มขึ้น เพราะได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการ

ปรัชญาการบริหารราชการที่มุ่งบริการประชาชน

ระบบราชการไทย จำเป็นต้องปรับตัวให้มุ่งบริการประชาชนซึ่งเป็นลูกค้าเพราะแม้ประชาชนจะมีได้นำผลกำไรมาให้หน่วยราชการโดยตรง แต่ราชการก็อยู่ได้ด้วยภาษีอากรของประชาชน ประชาชนจึงมีสิทธิคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีจากรัฐ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบราชการจะต้องหันมาพิจารณาบทบาทของการปฏิบัติงานแบบเดิม ที่ให้ความสำคัญกับผู้บริหารตามสายการบังคับบัญชา และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการน้อยที่สุดแล้วออกแบบใหม่เป็นการปฏิบัติงานที่ให้ประชาชนมีความสำคัญมากที่สุด โดยข้าราชการมีหน้าที่ต้องให้บริการแก่ประชาชน และผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปก็ต้องทำหน้าที่สนับสนุนข้าราชการเพื่อให้ทำหน้าที่บริการประชาชนให้ดีที่สุด จึงจะเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างถอนรากถอนโคนทางแนวความคิดและเจตคติของข้าราชการ ให้หันมาให้ความสำคัญแก่ประชาชนผู้รับบริการให้มากขึ้น

แนวความคิดของออสบอร์น (David Osborne) และแกบเลอร์ (Ted Gaebler) ได้นำเสนอแนวความคิดที่น่าสนใจว่า ในการบริหารนั้นมีบางครั้งที่เรายึดระเบียบจนกระทั่งไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้นหลายคนจึงมักพูดว่าระบบราชการเป็นองค์กรที่ยึดระเบียบไม่ใช่ยึดภารกิจ จากการศึกษาและเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่ยึดระเบียบกับองค์กรที่ยึดภารกิจจะแตกต่างกันมากดังต่อไปนี้

1. องค์กรที่ยึดภารกิจจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุประสิทธิผลมากกว่าองค์กรที่ยึดระเบียบ เพราะว่าองค์กรที่ยึดภารกิจ พยายามมุ่งให้ความสำคัญกับความสำเร็จของภารกิจภายใต้ระเบียบที่สอดคล้องกับการปฏิบัติ ไม่ใช่ยึดระเบียบเป็นหลักดังที่เป็นอยู่
2. องค์กรที่ยึดภารกิจจะสามารถมีความคิดริเริ่มในการดำเนินงานได้มากกว่าองค์กรที่ยึดแต่ระเบียบอย่างเดียว ถ้าเรามุ่งที่จะให้ภารกิจขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์แล้ว เราก็จะคิดหาวิธีต่าง ๆ ที่ทำให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องตามระเบียบ
3. องค์กรที่มุ่งภารกิจนั้น จะมีลักษณะยืดหยุ่นกว่าองค์กรที่มุ่งแต่ในเรื่องของระเบียบ เพราะว่าองค์กรที่มุ่งภารกิจ สามารถตอบสนองการทำงานได้มากกว่าองค์กรที่ยึดระเบียบซึ่งจะต้องอ่านหรือดำเนินการตามระเบียบที่ละเอียด ๆ จนเกือบจะไม่มี ความยืดหยุ่นใด ๆ เหลืออยู่เลย
4. องค์กรที่ยึดภารกิจ จะทำให้ขวัญและกำลังใจของข้าราชการดีกว่าองค์กรที่ยึดแต่ระเบียบ เพราะว่าข้าราชการสามารถที่จะคิดและทำอะไรได้มากกว่าเป็นเพียงหุ่นยนต์ที่ดำเนินการตามระเบียบที่วางเอาไว้

วิสัยทัศน์ของส่วนราชการ

เมื่อสร้างปรัชญาการบริการราชการ ให้ข้าราชการมุ่งบริการประชาชนในฐานะลูกค้าได้แล้ว ต่อไปก็เป็นการสร้างวิสัยทัศน์ (Vision) ในระบบราชการ ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นสิ่งใหม่สำหรับ

การปฏิรูปส่วนราชการ

การจัดองค์กรใหม่เป็นอีกขั้นตอนหนึ่งก็ตามมาหลังจากได้มีการริเริ่มดำเนินกิจกรรมการทำงานเรียบร้อยแล้ว เพื่อจัดคนให้ตรงกันสายงาน และกำหนดระดับตำแหน่งตามความยากของงาน การจัดองค์กรใหม่สำหรับหน่วยราชการพลเรือน เทียบได้กับการจัดทำแผนอัตรากำลัง 3 ปี แต่การจัดทำแผนอัตรากำลัง 3 ปี ของหน่วยราชการในระยะหลัง ๆ มักเป็นการขอตำแหน่งเพิ่มใหม่ทำให้องค์กรขยายใหญ่ ขยับขยายมากยิ่งขึ้น

เมื่อได้ดำเนินการริเริ่มดำเนินเรื่องตามขั้นตอนโดยลำดับมาแล้ว จะพบว่าไม่จำเป็นต้องเน้นการขอตำแหน่งเพิ่มใหม่เพราะองค์กรจะมีขนาดเล็กลง กะทัดรัด และมีประสิทธิภาพมากขึ้นใช้คนน้อยลง แต่ทำงานได้มาก ทำให้ข้าราชการมีวิสัยทัศน์ในการทำงาน สามารถทำงานได้หลายอย่าง ได้รับมอบอำนาจในการตัดสินใจงานที่ยากขึ้น ต้องเรียนรู้ ศึกษา ค้นคว้า และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการทำงาน จึงควรได้รับการพิจารณาเพิ่มระดับตำแหน่งให้สูงขึ้นเป็นรางวัล ซึ่งจะทำให้คุณภาพชีวิตข้าราชการไทยดีขึ้น และดำรงชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรีด้วย

ค่าใช้จ่ายเพื่อการปฏิรูป

สำหรับหน่วยราชการทั่วไป ซึ่งมีงบประมาณจำกัดแต่เต็มใจที่จะทำริเริ่มดำเนินเรื่องเองอาจมีอุปสรรคเรื่องข้อจำกัดของงบประมาณในการดำเนินการอยู่บ้าง แต่นั่นก็มีโชนหมายความว่าจะทำริเริ่มดำเนินเรื่องไม่ได้ เพราะริเริ่มดำเนินเรื่องสามารถทำได้โดยใช้งบประมาณเท่าที่มีค่าใช้จ่ายสำหรับทำกระบวนการริเริ่มดำเนินเรื่องจำเป็นที่จะต้องทำในลักษณะโครงการพิเศษ มีคณะทำงานริเริ่มดำเนินเรื่องเป็นคณะทำงาน ส่วนราชการต้องจัดงบประมาณให้โดยเฉพาะส่วนหนึ่งแยกออกมาต่างหาก โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายในส่วนของการจัดทำเอกสาร การประชุมสัมมนา ค่าใช้จ่ายในการจ้างผู้เชี่ยวชาญ และรวมไปจนกระทั่งถึงค่าใช้จ่ายสำหรับการไปศึกษาดูงานในประเทศของส่วนราชการที่ประสบความสำเร็จ การบริหารงานโครงการพิเศษนี้จะช่วยให้การทำริเริ่มดำเนินเรื่องประสบความสำเร็จมากขึ้น และเป็นการทำงานในลักษณะที่เด่นชัด

บทที่ 3

ผลการศึกษา

การศึกษาค้างนี้ เป็นการศึกษเพื่อสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยจำแนกตามเพศ กลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มคณะที่สังกัด โดยเป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน

การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูลการศึกษา ในรูปตารางประกอบกรรบาย พร้อมทั้งสรุปผลจากตาราง โดยการนำเสนอผลการศึกษตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3. การทดสอบสมมติฐานว่าเพศ อายุ อาชีพ และคณะที่สังกัด ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ในการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเพื่อแปลความหมาย ผู้ศึกษาได้ใช้เกณฑ์การประเมินค่าโดยได้กำหนดช่วงคะแนน (Class Interval) เป็น 5 ระดับ ดังนี้

| | | | |
|-------------|-------------|-----------------|-------------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย | 4.21 - 5.00 | มีความคิดเห็นว่ | เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือมากที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ย | 3.41 - 4.20 | มีความคิดเห็นว่ | เห็นด้วย หรือมาก |
| คะแนนเฉลี่ย | 2.61 - 3.40 | มีความคิดเห็นว่ | ไม่แน่ใจ หรือปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.81 - 2.60 | มีความคิดเห็นว่ | ไม่เห็นด้วย หรือน้อย |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.00 - 1.80 | มีความคิดเห็นว่ | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือน้อยที่สุด |

โดยมีการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเพื่อแปลความหมาย โดยให้ค่าระดับคะแนนเป็นดังนี้

| | | | |
|-------------------------------------|---|---|-------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือมากที่สุด | = | 5 | คะแนน |
| เห็นด้วย หรือมาก | = | 4 | คะแนน |
| ไม่แน่ใจ หรือปานกลาง | = | 3 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วย หรือน้อย | = | 2 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือน้อยที่สุด | = | 1 | คะแนน |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 240 คน เพื่อตอบแบบสอบถามและ ผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด 240 ชุด โดยผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 240 คน เป็นเพศชาย 149 คน คิดเป็นร้อยละ 62.10 และเป็นเพศหญิง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90 ตามลำดับ เป็นผู้ที่มีอายุ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.40 อายุ 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.20 อายุ 31 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.30 อายุ 36 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.60 และอายุ ระหว่าง 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.50 เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 85.00 สมรส คิดเป็นร้อยละ 13.80 เป็นหม้าย คิดเป็นร้อยละ 0.40 หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 0.80 ยังไม่ได้ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 45.80 เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 25.00 เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 16.70 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 5.00 เป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 4.20 และอื่น ๆ เช่น ตกงาน ถูกเลิกจ้าง ว่างาน รับสอนพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 3.30 สำเร็จการศึกษา ในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 99.20 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 0.80 และสังกัดคณะต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 16.7 (ตารางที่ 1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

| รายการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 149 | 62.10 |
| หญิง | 91 | 37.90 |
| อายุ | | |
| 20 - 25 ปี | 121 | 50.40 |
| 26 - 30 ปี | 70 | 29.20 |
| 31 - 35 ปี | 32 | 13.30 |
| 36 - 40 ปี | 11 | 4.60 |
| 40 ปี ขึ้นไป | 6 | 2.50 |
| สถานภาพสมรส | | |
| โสด | 204 | 85.00 |
| สมรส | 33 | 13.80 |
| หม้าย | 1 | 0.40 |
| หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 2 | 0.80 |
| อาชีพ | | |
| รับราชการ | 60 | 25.00 |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 12 | 5.00 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 40 | 16.70 |
| เจ้าของกิจการ | 10 | 4.20 |
| ยังไม่ได้ทำงาน | 110 | 45.80 |
| อื่นๆ | 8 | 3.30 |
| ระดับการศึกษา | | |
| ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า | 238 | 99.20 |
| ปริญญาโท หรือเทียบเท่า | 2 | 0.80 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| รายการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| คณะที่สังกัด | | |
| วิศวกรรมศาสตร์ | 40 | 16.70 |
| สถาปัตยกรรมศาสตร์ | 40 | 16.70 |
| ครุศาสตร์อุตสาหกรรม | 40 | 16.70 |
| วิทยาศาสตร์ | 40 | 16.70 |
| เทคโนโลยีการเกษตร | 40 | 16.70 |
| เทคโนโลยีสารสนเทศ | 40 | 16.70 |

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

โดยแยกพิจารณา ดังนี้

1. สัดส่วนร้อยละของระดับความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีดังนี้คือ นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีสัดส่วนร้อยละ 58.8 รองลงมาเห็นด้วยมาก โดยมีสัดส่วนร้อยละ 21.0 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 สัดส่วนร้อยละของระดับความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

| ความคิดเห็น | สัดส่วนร้อยละของระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|----------------------------------|-----------------|---------------------|-----------------|--------------------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย ปานกลาง | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| การให้บริการด้านต่าง ๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย | 2.1 | 21.0 | 58.8 | 13.2 | 3.7 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อแยกพิจารณา ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการของ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในแต่ละข้อพบว่า ประกาศเกี่ยวกับกำหนดการเปิดรับสมัครเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาอยู่ในระดับที่เห็น ด้วยปานกลาง โดยมีสัดส่วนร้อยละ 45.7 บริการข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิต ศึกษา อยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีสัดส่วนร้อยละ 58.8 แจ้งข้อมูลการรับสมัครเพื่อ เข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาไปยังสื่อต่าง ๆ อยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีสัด ส่วนร้อยละ 45.7 การจัดทำระเบียบการ / ใบสมัครเพื่อเข้าศึกษาต่อ อยู่ในระดับที่เห็นด้วยปาน กลาง โดยมีสัดส่วนร้อยละ 42.4 ดำเนินการจัดสถานที่ และขั้นตอนการรับสมัคร อยู่ในระดับที่ เห็นด้วยปานกลาง โดยมีสัดส่วนร้อยละ 42.4 การจัดสถานที่สอบ อยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก โดย มีสัดส่วนร้อยละ 44.0 การชี้แจงรายละเอียดในการเข้าสอบ อยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดย มีสัดส่วนร้อยละ 45.3 การทราบผลประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าสอบต่าง ๆ อยู่ในระดับที่เห็นด้วย ปานกลาง โดยมีสัดส่วนร้อยละ 50.2 การรายงานตัวนักศึกษาเพื่อเข้าศึกษา อยู่ในระดับที่เห็น ด้วยปานกลาง โดยมีสัดส่วนร้อยละ 44.9 เอกสารในการรายงานตัวต่าง ๆ อยู่ในระดับที่เห็น ด้วยปานกลาง โดยมีสัดส่วนร้อยละ 44.4 การจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ อยู่ในระดับที่เห็น ด้วยปานกลาง โดยมีสัดส่วนร้อยละ 39.9 การลงทะเบียน และชำระเงิน อยู่ในระดับที่ไม่เห็นด้วย โดยมีสัดส่วนร้อยละ 39.1 การขอถอนเงินลงทะเบียนคืน อยู่ในระดับที่ไม่เห็นด้วย โดยมีสัดส่วน ร้อยละ 39.1 การรับทราบผลคำร้องต่าง ๆ อยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีสัดส่วนร้อย ละ 48.6 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกำหนดปฏิทินการศึกษา อยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลางโดยมีสัด ส่วนร้อยละ 43.6 การ ประกาศตารางเรียน/ตารางสอบ อยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีสัด ส่วนร้อยละ 42.4 การจัดทำทรานสคริปต์ อยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีสัดส่วนร้อยละ 40.3 ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองต่าง ๆ อยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีสัดส่วนร้อยละ 46.5 การประกาศผล และแจ้งผลการเรียน อยู่ในระดับที่ไม่เห็นด้วย โดยมีสัดส่วนร้อยละ 39.5 การขอสำเร็จการศึกษา อยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีสัดส่วนร้อยละ 45.3 รายละเอียด ที่เกี่ยวข้องกับการทำวิทยานิพนธ์/การสอบประมวลความรู้ อยู่ในระดับที่ไม่เห็นด้วย โดยมีสัด ส่วนร้อยละ 36.2 การให้รายละเอียดเกี่ยวกับทุนการศึกษา อยู่ในระดับที่ไม่เห็นด้วย โดยมีสัด ส่วนร้อยละ 35.4 รายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบ/ประกาศ / มติต่าง ๆ อยู่ในระดับที่ไม่เห็นด้วย โดยมี สัดส่วนร้อยละ 37.4 การค้นหาข้อมูลบทความวิทยานิพนธ์ อยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดย มีสัดส่วนร้อยละ 40.3 การให้รายละเอียดอาจารย์ประจำบัณฑิต อยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีสัดส่วนร้อยละ 35.8 การให้บริการในการยืมอุปกรณ์ ทำวิจัย / ทำวิทยานิพนธ์ อยู่ในระดับที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เห็นด้วยปานกลาง โดยมีสัดส่วนร้อยละ 42.4 การให้บริการต่างๆ สำหรับนักศึกษาที่เรียนภาคสมทบ / ภาคพิเศษ อยู่ในระดับที่ไม่เห็นด้วย โดยมีสัดส่วนร้อยละ 38.7 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 สัดส่วนร้อยละของระดับความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

| การให้บริการต่าง ๆ | สัดส่วนร้อยละของระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|----------------------------------|-------------|-----------------|-------------|----------------------|
| | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 1. ประกาศเกี่ยวกับกำหนดการเปิดรับสมัครเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา มีความชัดเจนเข้าใจง่าย และเหมาะสม | 3.7 | 35.8 | 45.7 | 11.9 | 1.6 |
| 2. บริการข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ได้อย่างละเอียดชัดเจน และเข้าใจง่าย | 2.1 | 21.0 | 58.8 | 13.2 | 3.7 |
| 3. แจ้งข้อมูลการรับสมัครเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาไปยังสื่อต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว | 1.2 | 15.2 | 45.7 | 28.0 | 8.6 |
| 4. จัดทำระเบียบการ / ใบสมัคร เพื่อเข้าศึกษาต่อ มีความชัดเจนถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสม | 2.5 | 40.3 | 42.4 | 13.2 | 0.4 |
| 5. ดำเนินการจัดสถานที่ และขั้นตอนการรับสมัคร มีความสะดวกรวดเร็ว และเหมาะสม | 4.1 | 33.7 | 42.4 | 17.3 | 1.2 |
| 6. จัดสถานที่สอบ มีความสะดวกหาได้ง่าย และเหมาะสม | 4.9 | 44.0 | 31.7 | 15.6 | 2.5 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 (ต่อ)

| การให้บริการต่าง ๆ | สัดส่วนร้อยละของระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|----------------------------------|-----------------|---------------------|-----------------|--------------------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย ปานกลาง | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวก และชี้แจง รายละเอียดในการเข้าสอบได้เป็น อย่างดี | 3.3 | 19.3 | 45.3 | 26.3 | 4.5 |
| 8. ดำเนินการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์ สอบข้อเขียน / สอบสัมภาษณ์ และผู้ มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อ ซึ่งสามารถทราบผล ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน | 4.9 | 25.5 | 50.2 | 14.0 | 4.1 |
| 9. จัดรายงานตัวนักศึกษาเพื่อเข้าศึกษา มีความสะดวกรวดเร็วและเข้าใจง่าย | 2.5 | 25.5 | 44.9 | 22.6 | 3.3 |
| 10. เอกสารต่าง ๆ ในการรายงานตัว มี ความถูกต้องชัดเจน และเข้าใจง่าย | 3.7 | 35.4 | 44.4 | 12.8 | 2.5 |
| 11. จัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ทำให้ท่าน ได้รับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ในการเข้าศึกษา ได้เป็นอย่างดี และใช้เวลาได้อย่าง เหมาะสม | 2.1 | 21.0 | 39.9 | 31.3 | 4.1 |
| 12. วิธีการลงทะเบียน และชำระเงิน มี ความสะดวกรวดเร็ว และเข้าใจง่าย | - | 12.8 | 30.9 | 40.3 | 14.8 |
| 13. ขั้นตอนการขอถอนเงินลงทะเบียนคืน มีความสะดวกรวดเร็วและเข้าใจง่าย | 0.4 | 9.9 | 31.3 | 39.1 | 18.1 |
| 14. การรับทราบผลคำร้องต่าง ๆ ใช้เวลา ได้เหมาะสม สะดวก และรวดเร็ว | 0.4 | 12.3 | 48.6 | 28.8 | 8.6 |
| 15. แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกำหนดปฏิทินการ ศึกษาได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง | 2.5 | 27.2 | 43.6 | 19.8 | 5.8 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 (ต่อ)

| การให้บริการต่าง ๆ | สัดส่วนร้อยละของระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|----------------------------------|-----------------|---------------------|-----------------|--------------------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย ปานกลาง | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| 16. ประกาศตารางเรียน / ตารางสอบ และสถานที่เรียน ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเข้าใจง่าย | 5.8 | 32.9 | 42.4 | 13.6 | 4.1 |
| 17. จัดทำทรานสคริปได้อย่างรวดเร็ว ชัดเจน และถูกต้อง | 0.8 | 11.5 | 40.3 | 35.8 | 10.3 |
| 18. ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองต่าง ๆ มีความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง | - | 11.5 | 46.5 | 32.9 | 7.8 |
| 19. การประกาศผล และแจ้งผลการเรียน ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง | 1.6 | 12.3 | 36.2 | 39.5 | 8.2 |
| 20. ชี้แจงรายละเอียดและขั้นตอน เกี่ยวกับการขอสำเร็จการศึกษาได้เป็น อย่างดี และเข้าใจง่าย | - | 13.6 | 45.3 | 33.3 | 6.6 |
| 21. บริการรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการ ทำวิทยานิพนธ์/การสอบประมวลความรู้ ได้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย | 1.2 | 18.9 | 36.2 | 33.7 | 8.6 |
| 22. ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทุนการ ศึกษาได้เป็นอย่างดี รวดเร็ว และทั่วถึง | 1.6 | 11.9 | 32.5 | 35.4 | 16.9 |
| 23. แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบ/ ประกาศ / มติต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว เข้าใจง่าย และทั่วถึง | 1.2 | 12.8 | 31.7 | 37.4 | 15.6 |
| 24. บริการเกี่ยวกับการหาข้อมูลบทความ วิทยานิพนธ์ ที่ผ่านการอนุมัติได้อย่าง สะดวกรวดเร็วและเข้าใจง่าย | 0.4 | 12.8 | 40.3 | 35.0 | 9.9 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 (ต่อ)

| การให้บริการต่าง ๆ | สัดส่วนร้อยละของระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|----------------------------------|-----------------|---------------------|-----------------|--------------------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย ปานกลาง | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| 25. บริการข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับ อาจารย์ประจำบัณฑิต ได้อย่าง สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง | 4.5 | 11.5 | 35.8 | 33.3 | 13.6 |
| 26. การให้บริการ ในการยื่นอุทธรณ์ ในการทำวิจัย / การทำวิทยานิพนธ์ มีความสะดวกรวดเร็ว และเพียงพอ กับความต้องการ อย่างเหมาะสม | 1.6 | 10.7 | 42.4 | 30.5 | 13.6 |
| 27. การให้บริการต่าง ๆ สำหรับนักศึกษา ที่เรียนภาคสมทบ / ภาคพิเศษ มีความสะดวกรวดเร็ว | - | 5.3 | 21.8 | 38.7 | 32.9 |

ผลการศึกษความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ อาชีพ และคณะที่สังกัด กับความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

โดยแยกพิจารณา ดังนี้

1. เพศ

1.1 เพศกับความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการ
ของ

บัณฑิตวิทยาลัย

H_0 : เพศไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในการให้
บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

H_1 : เพศมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในการให้
บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4 พบว่าค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประกาศรับสมัครบุคคลเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ที่ได้มีค่า Sig = 0.47 ซึ่งมีค่ามากกว่า α (0.05) จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เพศไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกาศรับสมัครบุคคลเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าค่าไคสแควร์ของความสัมพัทธ์ระหว่างเพศกับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ที่ได้มีค่า Sig = 0.81 ซึ่งมีค่ามากกว่า α (0.05) จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าเพศไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดการศึกษาต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าค่าไคสแควร์ของความสัมพัทธ์ระหว่างเพศกับความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการลงทะเบียน และชำระเงิน ที่ได้มีค่า Sig = 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α (0.05) จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เพศมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการลงทะเบียน และชำระเงิน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าค่าไคสแควร์ของความสัมพัทธ์ระหว่างเพศกับความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการขอถอนเงินลงทะเบียนคืน ที่ได้มีค่า Sig = 0.26 ซึ่งมีค่ามากกว่า α (0.05) จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าเพศไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการขอถอนเงินลงทะเบียนคืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าค่าไคสแควร์ของความสัมพัทธ์ระหว่างเพศกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับทราบผลคำร้องต่างๆ ที่ได้มีค่า Sig = 0.69 ซึ่งมีค่ามากกว่า α (0.05) จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เพศไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับทราบผลคำร้องต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อายุ

2.1 อายุกับความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

H_0 : อายุไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

H_1 : อายุมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 5 พบว่าค่าไคสแควร์ของความสัมพัทธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกาศรับสมัครบุคคลเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ที่ได้มีค่า Sig = 0.97 ซึ่งมีค่ามากกว่า α (0.05) จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า อายุไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกาศรับสมัครบุคคลเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา อย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ที่ได้มีค่า Sig = 0.72 ซึ่งมีค่ามากกว่า α (0.05) จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าอายุไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าค่าไคสแควร์ของความสัมพัธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการลงทะเบียน และชำระเงิน ที่ได้มีค่า Sig = 0.39 ซึ่งมีค่ามากกว่า α (0.05) จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า อายุไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการลงทะเบียนและชำระเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการขอถอนเงินลงทะเบียนคืน ที่ได้มีค่า Sig = 0.71 ซึ่งมีค่ามากกว่า α (0.05) จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าอายุไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการขอถอนเงินลงทะเบียนคืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับทราบผลคำร้องต่างๆ ที่ได้มีค่า Sig = 0.38 ซึ่งมีค่ามากกว่า α (0.05) จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า อายุไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับทราบผลคำร้องต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. อาชีพ

3.1 อาชีพกับความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

H_0 : อาชีพไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

H_1 : อาชีพมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 6 พบว่าค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกาศรับสมัครบุคคลเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ที่ได้มีค่า Sig = 0.16 ซึ่งมีค่ามากกว่า α (0.05) จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า อาชีพไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประกาศรับสมัครบุคคลเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ที่ได้มีค่า Sig = 0.24 ซึ่งมีค่ามากกว่า α (0.05) จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าอาชีพไม่มีอิทธิพลต่อความคิด

เห็นเกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการลงทะเบียนและชำระเงิน ที่ได้มีค่า Sig = 0.40 ซึ่งมีค่ามากกว่า α (0.05) จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า อาชีพมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการลงทะเบียนและชำระเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าค่าไคสแควร์ของความสัมพัทธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการขอถอนเงินลงทะเบียนคืน ที่ได้มีค่า Sig = 0.69 ซึ่งมีค่ามากกว่า α (0.05) จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าอาชีพไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการขอถอนเงินลงทะเบียนคืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าค่าไคสแควร์ของความสัมพัทธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับทราบผลคำร้องต่างๆ ที่ได้มีค่า Sig = 0.73 ซึ่งมีค่ามากกว่า α (0.05) จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า อาชีพไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับทราบผลคำร้องต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. คณะที่สังกัด

4.1 คณะที่สังกัดกับความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

H_0 : คณะที่สังกัดไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

H_1 : คณะที่สังกัดมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

จากตารางที่ 7 พบว่าค่าไคสแควร์ของความสัมพัทธ์ระหว่างคณะที่สังกัดกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกาศรับสมัครบุคคลเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ที่ได้มีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α (0.05) จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คณะที่สังกัดมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกาศรับสมัครบุคคลเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่าค่าไคสแควร์ของความสัมพัทธ์ระหว่างคณะที่สังกัดกับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ที่ได้มีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α (0.05) จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คณะที่สังกัดมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่าค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดกับความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการลงทะเบียน และชำระเงิน ที่ได้มีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α (0.05) จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คณะที่สังกัดมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการลงทะเบียน และชำระเงิน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 พบว่าค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดกับความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการขอถอนเงินลงทะเบียนคืนเนื่องจากลงทะเบียนผิดพลาด ที่ได้มีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α (0.05) จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คณะที่สังกัดมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับ ขั้นตอนการขอถอนเงินลงทะเบียนคืนเนื่องจากลงทะเบียนผิดพลาด อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 พบว่าค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัดกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับทราบผลคำร้องต่างๆ ที่ได้มีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α (0.05) จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คณะที่สังกัดมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับทราบผลคำร้องต่างๆ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคิดเห็นในการให้บริการต่าง ๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย

| การให้บริการต่าง ๆ | ชาย | | | หญิง | | | Chi-Square | sig | ทดสอบ สมมติฐาน |
|--|------|---------|------|------|---------|------|------------|------|-----------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | มาก | ปานกลาง | น้อย | | | |
| 1. ประกาศรับสมัครบุคคลเพื่อเข้า ศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา มีความชัดเจนเข้าใจง่าย และ เหมาะสม | 26.7 | 27.1 | 8.3 | 13.3 | 19.2 | 5.4 | 1.47 | 0.47 | ยอมรับ H ₀ |
| 2. บริการข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับ การศึกษาคืออย่างไรในระดับบัณฑิต ศึกษาได้อย่างละเอียดชัดเจน และเข้าใจง่าย | 13.8 | 37.9 | 10.4 | 9.6 | 21.7 | 6.7 | 0.40 | 0.81 | ยอมรับ H ₀ |
| 3. ขั้นตอนวิธีการลงทะเบียนและ ชำระเงิน มีความสะดวกรวดเร็ว และเข้าใจง่าย | 10.4 | 21.7 | 30.0 | 2.5 | 9.6 | 25.8 | 10.18 | 0.01 | ปฏิเสธ H ₀ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 (ต่อ)

| การให้บริการต่าง ๆ | หญิง | | | Chi-Square | sig | ทดสอบสมมติฐาน | | | |
|---|------|---------|------|------------|------|---------------|------|------|--------------|
| | ชาย | ปานกลาง | น้อย | | | | | | |
| 4. จำนวนของถอนเงินลงทะเบียนคืน เนื่องจากลงทะเบียนผิดพลาด มีความสะดวกรวดเร็ว และเข้าใจง่าย | 7.9 | 18.3 | 35.8 | 2.5 | 13.3 | 22.1 | 2.62 | 0.26 | ยอมรับ H_0 |
| 5. การรับทราบผลคำร้องต่าง ๆ ให้เวลาได้เหมาะสมสะดวกรวดเร็ว | 8.8 | 30.8 | 22.5 | 4.2 | 18.3 | 15.4 | 0.73 | 0.69 | ยอมรับ H_0 |

ตารางที่ 5 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นในการให้บริการต่าง ๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย

| การให้บริการต่าง ๆ | (20 - 30 ปี) | | (31 ปี ขึ้นไป) | | Chi-Square | sig | ทดสอบสมมติฐาน |
|---|--------------|---------|----------------|-----|------------|------|-----------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | มาก | | | |
| 1. ประกาศรับสมัครบุคคลเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษามีความชัดเจนเข้าใจง่ายและเหมาะสม | - | 44.20 | 7.10 | - | 0.00 | 0.97 | ยอมรับ H ₀ |
| 2. บริการข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับ การศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาได้อย่างละเอียดชัดเจน และเข้าใจง่าย | - | 42.90 | 8.30 | - | 0.12 | 0.72 | ยอมรับ H ₀ |
| 3. ขั้นตอนวิธีการลงทะเบียนและชำระเงิน มีความสะดวกรวดเร็วและเข้าใจง่าย | - | 22.90 | 28.30 | - | 0.71 | 0.39 | ยอมรับ H ₀ |

ตารางที่ 5 (ต่อ)

| การให้บริการต่าง ๆ | (20 - 30 ปี) | | | (31 ปี ขึ้นไป) | | | Chi-Square | sig | ทดสอบสมมติฐาน |
|--|--------------|---------|-------|----------------|---------|-------|------------|------|-----------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | มาก | ปานกลาง | น้อย | | | |
| 4. ต้นทุนของออนไลน์ ทะเบียนคืน เนื่องจาก ลงทะเบียนผิดพลาดมี ความสะดวกรวดเร็ว และเข้าใจง่าย | - | 31.30 | 20.00 | - | 30.80 | 17.90 | 0.13 | 0.71 | ยอมรับ H ₀ |
| 5. การรับทราบผลคำร้อง ต่าง ๆ ใช้เวลาได้เหมาะสม สะดวกรวดเร็ว | - | 21.30 | 30.00 | - | 22.90 | 25.80 | 0.74 | 0.38 | ยอมรับ H ₀ |

ตารางที่ 6 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างองค์ที่กับความคิดเห็นในการให้บริการต่าง ๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย

| การให้บริการต่าง ๆ | รับราชการ/วิสาหกิจ | | | เอกชน/เจ้าของกิจการ | | | ยังไม่ได้ทำงาน | | | Chi-Square sig | ทดสอบสมมติฐาน | |
|---|--------------------|---------|-------|---------------------|---------|-------|----------------|---------|-------|----------------|---------------|-----------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | มาก | ปานกลาง | น้อย | มาก | ปานกลาง | น้อย | | | |
| 1. ประกาศรับสมัครบุคคล เพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษามีความชัดเจนเข้าใจง่ายและเหมาะสม | - | 14.20 | 15.80 | - | 6.30 | 14.60 | - | 19.60 | 29.60 | 3.65 | 0.16 | ยอมรับ H ₀ |
| 2. บริการข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับ การศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาได้อย่างละเอียดชัดเจน และเข้าใจง่าย | - | 5.40 | 24.60 | - | 4.20 | 16.70 | - | 13.80 | 35.40 | 2.84 | 0.24 | ยอมรับ H ₀ |
| 3. ขั้นตอนวิธีการลงทะเบียน และชำระเงิน มีความสะดวก รวดเร็วและเข้าใจง่าย | - | 2.90 | 27.10 | - | 3.80 | 17.10 | - | 6.30 | 42.90 | 1.80 | 0.40 | ยอมรับ H ₀ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 (ต่อ)

๖

| การบริการต่าง ๆ | รับราชการ / วิสาหกิจ | | เอกชน/เจ้าของกิจการ | | ยังไม่ได้ทำงาน | | Chi-Square sig | ทดสอบ สมมติฐาน | | | |
|---|----------------------|-----------------|---------------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-------------------|------|------|--------------|
| | มาก | ปานกลาง น้อย | มาก | ปานกลาง น้อย | มาก | ปานกลาง น้อย | | | | | |
| 4. ขั้นตอนขอถอนเงินลง ทะเบียนคืน เนื่องจาก ลงทะเบียนผิดพลาดมี ความสะดุดกรวดเร็ว และเข้าใจง่าย | - | 4.60 | 25.40 | - | 2.10 | 18.80 | 6.30 | 42.90 | 0.73 | 0.69 | ยอมรับ H_0 |
| 5. การรับทราบผลคำร้อง ต่าง ๆ ใช้เวลาได้เหมาะสม สะดุดกรวดเร็ว | - | 16.30 | 13.80 | - | 10.00 | 10.80 | 27.10 | 22.10 | 0.73 | 0.69 | ยอมรับ H_0 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 7 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัด ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกาศรับสมัครเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา

| การให้บริการต่าง ๆ | ระดับความคิดเห็น | | | Chi-Square | sig | ทดสอบสมมติฐาน |
|------------------------|------------------|---------|------|------------|------|-----------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | | | |
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 8.30 | 7.10 | 1.30 | 27.13 | 0.00 | ปฏิเสธ H ₀ |
| คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ | 8.80 | 5.00 | 2.90 | | | |
| คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | 5.00 | 7.90 | 3.80 | | | |
| คณะวิทยาศาสตร์ | 3.80 | 10.00 | 2.90 | | | |
| คณะเทคโนโลยีการเกษตร | 4.20 | 10.00 | 2.50 | | | |
| คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ | 10.00 | 6.30 | 0.40 | | | |

ตารางที่ 8 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัด ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการข้อมูลรายละเอียดศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา

| การให้บริการต่าง ๆ | ระดับความคิดเห็น | | Chi-Square | sig | ทดสอบ สมมติฐาน |
|------------------------|------------------|-------|------------|-------|-----------------------|
| | มาก | น้อย | | | |
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 4.60 | 9.60 | 2.50 | 34.07 | ปฏิเสธ H ₀ |
| คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ | 5.40 | 8.30 | 2.90 | | |
| คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | 3.80 | 9.20 | 3.80 | | |
| คณะวิทยาศาสตร์ | 0.80 | 12.10 | 3.80 | | |
| คณะเทคโนโลยีการเกษตร | 0.80 | 12.10 | 3.80 | | |
| คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ | 7.90 | 8.30 | 0.40 | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 9 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัด ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการลงทะเบียน และทำระงเงิน

| การให้บริการต่าง ๆ | ระดับความคิดเห็น | | | Chi-Square | sig | ทดสอบ สมมติฐาน |
|------------------------|------------------|---------|-------|------------|------|-----------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | | | |
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 3.80 | 6.30 | 6.70 | 41.44 | 0.00 | ปฏิเสธ H ₀ |
| คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ | 5.80 | 2.10 | 14.60 | | | |
| คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | 1.30 | 5.40 | 10.00 | | | |
| คณะวิทยาศาสตร์ | 2.10 | 4.60 | 10.00 | | | |
| คณะเทคโนโลยีการเกษตร | 3.80 | 3.30 | 9.60 | | | |
| คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ | 2.10 | 9.60 | 5.00 | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 10 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่สังกัด ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนขอถอนเงินลงทะเบียนคืน เนื่องจากลงทะเบียนผิดพลาด

| การให้บริการต่าง ๆ | ระดับความคิดเห็น | | | Chi-Square | sig | ทดสอบ สมมติฐาน |
|------------------------|------------------|---------|-------|------------|------|-----------------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | | | |
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 2.90 | 5.00 | 8.80 | 38.68 | 0.00 | ปฏิเสธ H ₀ |
| คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ | 0.40 | 2.50 | 13.80 | | | |
| คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | 2.10 | 5.00 | 9.60 | | | |
| คณะวิทยาศาสตร์ | 0.40 | 3.80 | 12.50 | | | |
| คณะเทคโนโลยีการเกษตร | 1.70 | 5.40 | 9.60 | | | |
| คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ | 2.90 | 10.00 | 3.80 | | | |

ตารางที่ 11 ค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่สังกัด ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการรับทราบผลคำร้องต่าง ๆ

| การให้บริการต่าง ๆ | ระดับความคิดเห็น | | Chi-Square | sig | ทดสอบ สมมติฐาน |
|------------------------|------------------|-------|------------|------|-----------------------|
| | มาก | น้อย | | | |
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 3.30 | 5.00 | 38.68 | 0.00 | ปฏิเสธ H ₀ |
| คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ | 1.30 | 11.30 | | | |
| คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | 1.70 | 7.10 | | | |
| คณะวิทยาศาสตร์ | 0.40 | 7.10 | | | |
| คณะเทคโนโลยีการเกษตร | 2.50 | 5.40 | | | |
| คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.80 | 11.30 | | | |

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สามารถสรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะตามลำดับดังต่อไปนี้

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.10 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.40 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 85.00 และยังไม่ได้ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 45.80 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 99.20 และสังกัดตามคณะต่างๆ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 16.70

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการลงทะเบียนและชำระเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าคณะที่สังกัด มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกาศรับสมัครเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา การให้บริการข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการศึกษาต่อ ขั้นตอนการลงทะเบียนและชำระเงิน ขั้นตอนการขอถอนเงินลงทะเบียนคืนเนื่องจากลงทะเบียนผิดพลาด และการรับทราบผลคำร้องต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้างนี้มีข้อเสนอแนะจำแนกเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยี-

พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีข้อเสนอแนะดังนี้ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1 การประกาศรับสมัครบุคคลเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา

- ควรมีการประชุมหารือระหว่างบัณฑิตศึกษาของคณะ และบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อกำหนดแผนการดำเนินงาน และรายละเอียดที่จะดำเนินการต่าง ๆ
- ควรมีการตรวจสอบข้อความที่ประกาศ และยืนยันกับคณะอีกครั้งเพื่อความถูกต้อง ทั้งนี้ควรครอบคลุมเนื้อหาข้อมูลอย่างชัดเจนเพื่อให้เข้าใจง่าย

1.2 บริการข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา

- ควรมีการอบรมพนักงานในด้านการให้บริการต่าง ๆ
- ควรมีหน่วยงานประชาสัมพันธ์โดยตรงเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลเพราะถ้าใช้พนักงานทุกคนตอบคำถาม อาจเกิดข้อมูลผิดพลาด เพราะการรับรู้ข้อมูลไม่เหมือนกัน
- ควรใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อตอบคำถามรายละเอียดการรับสมัคร
- มีการให้บริการข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ต้องตรวจสอบข้อมูลก่อนการประกาศ
- ควรมีการแบ่งคนให้รับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติจริง มากกว่าคำนึงถึงตำแหน่งงานที่บรรจุเข้ามา

1.3 ขั้นตอนการลงทะเบียนและชำระเงิน

- ควรศึกษาขั้นตอนตั้งแต่เริ่มการลงทะเบียน จนการลงทะเบียนเสร็จสิ้น มีการใช้เวลาดำเนินการมากเท่าไร และจะต้องไปติดต่อกับหน่วยงานไหนบ้าง
- การไปชำระเงินที่ธนาคาร ทำอย่างไรที่จะได้รับใบเสร็จรับเงินได้เลยโดยไม่ต้องให้นักศึกษากลับเข้ามารับใบเสร็จรับเงินที่บัณฑิตวิทยาลัยอีกครั้ง
- ควรมีการลงทะเบียน และชำระเงินให้เสร็จสิ้น ณ บัณฑิตวิทยาลัย โดยให้เจ้าหน้าที่ของธนาคารมารับเงินที่บัณฑิตวิทยาลัย
- ควรใช้วิธีการลงทะเบียนแบบเหมาจ่าย เพื่อไม่เป็นการยุ่งยากในการชำระเงิน นักศึกษาชำระเงินครั้งเดียว จะเพิ่มเปลี่ยนแปลงวิชาเรียนก็ครั้งก็ได้ อีกทั้งยังสามารถคำนวณรายได้จากการลงทะเบียนต่อนักศึกษาได้อย่างสะดวกและรวดเร็วถูกต้อง

1.4 ขั้นตอนการขออนเงินลงทะเบียนคืน เนื่องจากลงทะเบียนผิดพลาด

- ควรมีการลงทะเบียนแบบเหมาจ่าย เพื่อป้องกันการลงทะเบียนผิดพลาด ในกรณีที่จำนวนหน่วยกิตที่ลงทะเบียนไม่เท่ากัน
- ควรมีการทดสอบโปรแกรมการลงทะเบียนเกี่ยวกับการคำนวณเงิน และให้นักศึกษาตรวจสอบการลงทะเบียนอีกครั้งก่อนการชำระเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 การรับทราบผลคำร้องต่าง ๆ

- ควรมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการมอบอำนาจในการพิจารณาคำร้องและขั้นตอนในการเสนอคำร้อง ควรให้มีขั้นตอนที่สั้น หรือในกรณีที่ไม่สามารถนัดกรรมการประชุมพิจารณาคำร้องได้ ควรใช้วิธีเวียนหนังสือถึงคณะกรรมการเพื่อขอความเห็นชอบ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

วิจิตร ศรีตะอำน. 2537. รายงานการประชุมคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยทั่วประเทศ ครั้งที่ 1-10.

ขอนแก่น : ห้างหุ้นส่วนจำกัดขอนแก่นการพิมพ์.

ศุภชัย ยาวะประภาษ. 2533. ผลการวิจัยเรื่องแนวคิดในการปฏิรูประบบราชการไทย.

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฉลองภพ สุตังกรกาญจน์ และอภิชัย พันธเสน. 2539. ผลการวิจัยเรื่องภาคราชการกับ

อนาคตการพัฒนาประเทศ. สำนักงาน ก.พ.

รุ่ง แก้วแดง. 2539. รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ. 2540. ผลการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของ

ข้าราชการพลเรือน. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สิทธิการ อักษรนิติกุล. 2540. การบริหารบุคคลอย่างมีอาชีพ. นครปฐม : โรงพิมพ์บริษัท

ไทยเพรส แอนด์ พริ้นท์ จำกัด.

สุเมธ แสงนันทนวล. 2540. เทคนิคการทำงานเพื่อความสำเร็จของงาน. กรุงเทพมหานคร :

สำนักพิมพ์บู๊คแบงก์

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2539. เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศรีอนันต์.

สีลา สีนานุเคราะห์. 2530. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรมการศาสนา

สมยศ นาวิกาน. 2536. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มัญญ ตนะวัฒนา. 2539. การบริหาร-การจัดการธุรกิจยุคใหม่ (พิมพ์ครั้งที่สาม). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า

———.2541. รายงานประจำปีบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลขที่แบบสอบถาม

1 - 3

เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยี-
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในกรอบ หน้าคำตอบที่ตรงกับ
ความเป็นจริง เพียงคำตอบเดียว

เฉพาะ
เจ้าหน้าที่

1. แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้กรอกแบบสอบถามส่วนที่ 2 สภาพการจัดการให้บริการต่าง ๆ ของบัณฑิตวิทยาลัยส่วนที่ 1 : รายละเอียดเกี่ยวกับผู้กรอกแบบสอบถาม

1. เพศ

 1) ชาย 2) หญิง4

2. อายุ

 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20 - 25 ปี 3) 26 - 30 ปี 4) 31 - 35 ปี 5) 36 - 40 ปี 6) 40 ปีขึ้นไป5

3. สถานภาพสมรส

 1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย 4) หย่าร้าง / แยกกันอยู่6

4. อาชีพปัจจุบัน

 1) รับราชการ 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ 3) พนักงานบริษัทเอกชน 4) เจ้าของกิจการ 5) ยังไม่ได้ทำงาน 6) อื่นๆ (โปรดระบุ)7

เฉพาะ
เจ้าหน้าที่

5. ท่านสำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับ

- 1) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
- 2) ปริญญาโท หรือเทียบเท่า
- 3) ปริญญาเอก หรือเทียบเท่า

8

6. คณะที่ท่านกำลังศึกษาอยู่ในระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยี-
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

- 1) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 2) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
- 3) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม 4) คณะวิทยาศาสตร์
- 5) คณะเทคโนโลยีการเกษตร 6) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

9

ส่วนที่ 2 : สภาพความคิดเห็นในการให้บริการต่างๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง / มากที่สุด

4 = เห็นด้วย / มาก

3 = ไม่แน่ใจ / ปานกลาง

2 = ไม่เห็นด้วย / น้อย

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง / น้อยที่สุด

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง)

| สภาพการจัดการบริการต่างๆ | ระดับความคิดเห็น | | | | | เฉพาะ เจ้าหน้าที่ |
|--|------------------|---|---|---|---|--------------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 7. บัณฑิตวิทยาลัย ได้ประกาศเกี่ยวกับกำหนดการเปิดรับสมัครเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา มีความชัดเจนเข้าใจง่ายและเหมาะสม | | | | | | 10 <input type="checkbox"/> |
| 8. เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ได้ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ได้อย่างละเอียดชัดเจน และเข้าใจง่าย | | | | | | 11 <input type="checkbox"/> |
| 9. บัณฑิตวิทยาลัย ได้แจ้งข้อมูลการรับสมัครเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาไปยังสื่อต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และสะดวกในการค้นหา | | | | | | 12 <input type="checkbox"/> |
| 10. บัณฑิตวิทยาลัยได้จัดทำระเบียบการ / ใบสมัครเพื่อเข้าศึกษาต่อ มีความชัดเจนถูกต้องเข้าใจง่ายและเหมาะสม | | | | | | 13 <input type="checkbox"/> |
| 11. บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการจัดสถานที่ และขั้นตอนการรับสมัคร มีความสะดวกรวดเร็วและเหมาะสม | | | | | | 14 <input type="checkbox"/> |
| 12. บัณฑิตวิทยาลัย ได้จัดสถานที่ในการสอบ มีความสะดวก หาได้ง่าย และเหมาะสม | | | | | | 15 <input type="checkbox"/> |
| 13. เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวก และชี้แจงรายละเอียดในการเข้าสอบได้เป็นอย่างดี | | | | | | 16 <input type="checkbox"/> |

| สภาพการจัดการบริการต่างๆ | ระดับความคิดเห็น | | | | | เฉพาะ เจ้าหน้าที่ |
|---|------------------|---|---|---|---|--------------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 14. บัณฑิตวิทยาลัยได้ดำเนินการประกาศรายชื่อ- ผู้มีสิทธิ์สอบข้อเขียน/สอบสัมภาษณ์ และผู้มีสิทธิ์ เข้าศึกษาต่อ ซึ่งสามารถทราบผลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องชัดเจน | | | | | | 17 <input type="checkbox"/> |
| 15. บัณฑิตวิทยาลัย ได้จัดรายงานตัวนักศึกษา เพื่อ เข้าศึกษาต่อ มีความสะดวกรวดเร็ว และเข้าใจง่าย | | | | | | 18 <input type="checkbox"/> |
| 16. เอกสารต่างๆ ในการรายงานตัว มีความถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย | | | | | | 19 <input type="checkbox"/> |
| 17. บัณฑิตวิทยาลัย ได้ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ทำให้ ท่านได้รับรู้ข้อมูลต่างๆ ในการเข้าศึกษาได้เป็น อย่างดี และ ใช้เวลาได้อย่างเหมาะสม | | | | | | 20 <input type="checkbox"/> |
| 18. ขั้นตอน วิธีการลงทะเบียน และชำระเงิน มีความ สะดวกรวดเร็ว และเข้าใจง่าย | | | | | | 21 <input type="checkbox"/> |
| 19. ขั้นตอนการขอถอนเงินลงทะเบียนคืน เนื่องจาก การลงทะเบียนผิดพลาด มีความสะดวกรวดเร็ว และเข้าใจง่าย | | | | | | 22 <input type="checkbox"/> |
| 20. การรับทราบผลคำร้องต่างๆ ใช้เวลาได้เหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว | | | | | | 23 <input type="checkbox"/> |
| 21. บัณฑิตวิทยาลัยได้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกำหนด- ปฏิทินการศึกษา ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและ เข้าใจง่าย | | | | | | 24 <input type="checkbox"/> |

| สภาพการจัดการบริการต่างๆ | ระดับความคิดเห็น | | | | | เฉพาะ เจ้าหน้าที่ |
|--|------------------|---|---|---|---|--------------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 22. บัณฑิตวิทยาลัย ได้แจ้งประกาศตารางเรียน/ ตารางสอบ และสถานที่เรียน ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องต้อง และเข้าใจง่าย | | | | | | 25 <input type="checkbox"/> |
| 23. บัณฑิตวิทยาลัย ได้จัดทำทรานสคริป ได้อย่าง รวดเร็ว ชัดเจนและถูกต้อง | | | | | | 26 <input type="checkbox"/> |
| 24. ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองต่างๆ มีความ สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง | | | | | | 27 <input type="checkbox"/> |
| 25. บัณฑิตวิทยาลัยได้ประกาศผล และแจ้งผลการ เรียนของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง | | | | | | 28 <input type="checkbox"/> |
| 26. บัณฑิตวิทยาลัย ได้ชี้แจงรายละเอียดและขั้นตอน เกี่ยวกับการขอสำเร็จการศึกษาได้เป็นอย่างดี และเข้าใจง่าย | | | | | | 29 <input type="checkbox"/> |
| 27. บัณฑิตวิทยาลัย ได้ให้บริการรายละเอียดที่เกี่ยว- ข้องกับการทำวิทยานิพนธ์ / การสอบประมวล- ความรู้ ได้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย | | | | | | 30 <input type="checkbox"/> |
| 28. บัณฑิตวิทยาลัย ได้ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ทุนการศึกษาได้เป็นอย่างดี รวดเร็ว และทั่วถึง | | | | | | 31 <input type="checkbox"/> |
| 29. บัณฑิตวิทยาลัย ได้แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับ ระเบียบ/ประกาศ/มติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนัก- ศึกษา ได้อย่างรวดเร็ว เข้าใจง่าย และทั่วถึง | | | | | | 32 <input type="checkbox"/> |

| สภาพการจัดการบริการต่าง ๆ | ระดับความคิดเห็น | | | | | เฉพาะ เจ้าหน้าที่ |
|---|------------------|---|---|---|---|--------------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 30. บัณฑิตวิทยาลัย ได้จัดบริการเกี่ยวกับการหาข้อมูลบทความวิทยานิพนธ์ ที่ผ่านการอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และเข้าใจง่าย | | | | | | 33 <input type="checkbox"/> |
| 31. บัณฑิตวิทยาลัย ได้ให้บริการข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับอาจารย์ประจำบัณฑิต ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง | | | | | | 34 <input type="checkbox"/> |
| 32. การให้บริการในการยื่นอุทธรณ์ในการทำวิจัย / การทำวิทยานิพนธ์ มีความสะดวกรวดเร็ว และเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษาอย่างเหมาะสม | | | | | | 35 <input type="checkbox"/> |
| 33. การให้บริการต่าง ๆ สำหรับนักศึกษา ที่เรียนภาคสมทบ / ภาคพิเศษ (เสาร์-อาทิตย์) มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องาน | | | | | | 36 <input type="checkbox"/> |

34. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้ศึกษา

- ชื่อ : นางสาวศุภาณี สมปาน
- วัน เดือน ปีเกิด : 15 เมษายน 2505
- สถานที่เกิด : จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- วุฒิการศึกษา : บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงินการธนาคาร)
มหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2531
- สถานที่ทำงาน : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอม-
เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ตำแหน่ง : นักวิชาการศึกษา 6

