

## รายการอ้างอิง



### ภาษาไทย

- จินตนา พันพื้ง. หัวหน้าฝ่ายระเบียบการศึกษา. สัมภาษณ์, 20 ตุลาคม 2542.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กองการเจ้าหน้าที่. งานฝึกอบรม. การประสานงานด้านทะเบียนนิติ  
ระหว่างกองกิจการนิสิตกับสำนักทะเบียนและประมวลผล. กรุงเทพมหานคร: งานฝึกอบรม  
กองการเจ้าหน้าที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ฝ่ายวางแผนและพัฒนา. คู่มือหน่วยทะเบียนกลาง. กรุงเทพมหานคร:  
โครงการทดลองหน่วยผลิตเอกสารมหาวิทยาลัย, 2517.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สำนักทะเบียนและประมวลผล. จท99: คู่มือนิติเกี่ยวกับงานทะเบียนนิติ.  
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สำนักทะเบียนและประมวลผล. จท90: ปฏิทินการศึกษา ปีการศึกษา 2542.  
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- ณรี สุสุทธิ. การบริหารงานทะเบียนและวัดผลการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัด  
กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
ภาควิชาบริหารศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- นิตยา วงษ์สถิต. หัวหน้าฝ่ายรับเข้าศึกษา. สัมภาษณ์, 18 ตุลาคม 2542.
- นุกูล หาดสมบัติ. หัวหน้าฝ่ายทะเบียนประวัติ. สัมภาษณ์, 19 ตุลาคม 2542.
- ปราณีต ดันมณี. เจ้าหน้าที่ฝ่ายตารางสอนตารางสอบ. สัมภาษณ์, 12 ตุลาคม 2542.
- พงษ์วุฒิ ดวงศรี. การวิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูลแบบกระจายสำหรับระบบทะเบียนใน  
สหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์  
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- พรศิริ หมายเจริญ. หัวหน้าฝ่ายตารางสอนตารางสอบ. สัมภาษณ์, 28 ธันวาคม 2542.
- รัตนา บุญมาลิก. หัวหน้าฝ่ายบัณฑิตศึกษา. สัมภาษณ์, 27 ธันวาคม 2542.
- ลักขณา พุกษากร. การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท  
สหพัฒนาการพิมพ์ จำกัด, 2536.
- ลักขณา สตะเวทิน. หลักการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เฟื่องฟ้า พรินต์ติ้ง จำกัด, 2540.
- วรรณิกา เนตรงาม. ระบบทะเบียนนิติปริญญาตรี สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์. ภาควิชา  
คณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- วัชรกุล จันทร์ทราเวช. หัวหน้าฝ่ายสารนิเทศ. สัมภาษณ์, 27 ธันวาคม 2542.
- วาริณี บุญยะมัต. เลขานุการสำนัก. สัมภาษณ์, 14 ตุลาคม 2542.

- สงบ คงคา. การศึกษากระบวนการบริหารงานของทะเบียนนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
2537.
- สุภาวดี บุญชนะวิวัฒน์. การวางแผนคุณภาพในอุตสาหกรรมการหล่อขึ้นส่วนยานยนต์อะลูมิเนียม:  
กรณีศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- สุเมธ วัชรชัยสุรพล, วิบูลย์ แสงวีระพันธุ์ศิริ และธรณิศวรร ทรพรพินันท์. การศึกษาความเป็นไปได้ใน  
การจัดระบบคอมพิวเตอร์สำหรับงานทะเบียนและประมวลผล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (ม.ป.
- ท., ม.ป.ป.).
- อภิชาติ จำปา. การประยุกต์เทคนิคควอลิตีฟังก์ชันดีพลอยเมนต์สำหรับการปรับปรุงงานขาย กรณีศึกษา  
โรงงานผลิตท่อโพลีเอทิลีน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม  
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- อรนารด จันทรสุภฤกษ์. หัวหน้าฝ่ายทะเบียนเรียน. สัมภาษณ์, 7 ตุลาคม 2542.
- อรุณัทร จินตนาวงศ์. การวางแผนทางเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทะเบียนนักศึกษาและ  
รายวิชา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ บัณฑิตวิทยาลัย  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

#### ภาษาอังกฤษ

- Bicknell, B. A., and Bicknell, K. D. The Road Map to Repeatable Success: Using OFD to  
Implement Change. Florida: CRC Press, 1995.
- Bossert, J. L. Quality Function Deployment: A practitioner's approach. Wisconsin: ASQC Quality  
Press, 1991.
- Cohen, L. Quality Function Deployment: How to make OFD work for you. Massachusetts: Addison-  
Wesley, 1995.
- Oakland, J. S. Total Quality Management: The route to improving performance. 2<sup>nd</sup> ed. Singapore:  
KHL Printing, 1993.
- Rao, A. , et al. Total Quality Management: A cross functional perspective. New York: John Wiley  
and Sons, 1996, pp. 391-423.
- Rea, L. M. and Parker, R. A. Designing and conducting survey research: a comprehensive guide. 2<sup>nd</sup>  
ed. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997.
- ReVelle, J. B., Moran, J. W. , and Cox, C. A. The OFD Handbook. New York: John Wiley and  
Sons, 1998.

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

## คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวและแบบ focus group

ลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายเปิด โดยพยายามสนับสนุนให้ผู้ตอบคำถามคิดถึงลักษณะของระบบทะเบียนที่ตนต้องการมากที่สุดในหลายๆ แง่มุม โดยเริ่มจากคำถามกว้างๆ ก่อน เช่น คำถามเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละเจ้าหน้าที่แต่ละคน เมื่อดำเนินการสัมภาษณ์ไปสักพัก จึงเริ่มถามคำถามที่เฉพาะเจาะจงขึ้น นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์วิจารณ์ระบบปัจจุบันว่าเป็นอย่างไร และในความคิดเห็นของเขาควรปรับปรุงระบบให้เป็นอย่างไร และผู้ให้สัมภาษณ์สามารถเสนอประเด็นหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมได้อย่างเต็มที่ โดยอาจให้เวลาเขาคิดเพิ่มเติมหลังจากการสัมภาษณ์อีกประมาณสิบนาที หรือให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถคิดต่อกลับเพื่อจะเสนอแนะเพิ่มเติมในภายหลังได้ด้วย

### คำถามสำหรับถามลูกค้ำทุกคนของระบบทะเบียน

#### 1. คำถามนำ

- 1.1 ท่านคิดว่าระบบทะเบียนคืออะไร เกี่ยวข้องกับท่านอย่างไร
- 1.2 ท่านคิดว่าระบบทะเบียนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในปัจจุบันนี้สามารถทำอะไรได้บ้าง มีตรงไหนที่ท่านไม่พอใจ
- 1.3 ท่านอยากให้ระบบทะเบียนเป็นอย่างไร ควรทำอะไรได้บ้าง (เพิ่มเติมจากที่เป็นอยู่เดิมนี) หรือท่านอยากปรับปรุงให้เป็นอย่างไร และท่านคิดว่าอะไรเป็นอุปสรรคที่อาจทำให้ไม่สามารถพัฒนาระบบได้

#### 2. สถานที่และเจ้าหน้าที่ของระบบทะเบียน

- 2.1 เมื่อท่านต้องการจะติดต่อเกี่ยวกับงานทะเบียนท่านต้องไปที่ใด และติดต่อกับใคร (ท่านเคยติดต่อเรื่องอะไร)
- 2.2 ท่านรู้สึกอย่างไรกับสถานที่ให้บริการดำเนินงานทะเบียน (ในเรื่องของความเหมาะสม ปัญหาหรือข้อเสียที่สมควรแก้ไข) และท่านต้องการให้แต่ละสถานที่มีลักษณะเป็นอย่างไร
  - 2.2.1 สำนักทะเบียนและประมวลผล
  - 2.2.2 ห้องทะเบียนคณะ หรือบัณฑิตประจำคณะฯ
  - 2.2.3 ห้องทะเบียนภาค หรือธุรการภาค
  - 2.2.4 อื่นๆ \_\_\_\_\_
- 2.3 ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับคุณสมบัติและจำนวนบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทะเบียนภาค เจ้าหน้าที่ทะเบียนคณะ และเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและประมวลผล ท่านคิดว่าในปัจจุบันนี้เหมาะสมหรือไม่ ท่านต้องการให้บุคลากรมีคุณลักษณะเป็นอย่างไร

3. การประชาสัมพันธ์แจ้งกำหนดการหรือข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับระบบทะเบียน
  - 3.1 ท่านต้องทราบข่าวสารอะไรจากระบบทะเบียนบ้าง และท่านทราบได้อย่างไร (โดยวิธีใด) (คำตอบที่ได้ควรจะเป็นการบอกว่าการประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันนี้เป็นอย่างไร)
  - 3.2 ท่านต้องการให้คุณลักษณะและวิธีการของการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างไร (เช่น ทันสมัย มีรายละเอียดครบถ้วน ถูกต้อง)

หมายเหตุ การประชาสัมพันธ์ เช่น การปิดประกาศ ปฏิทินการศึกษาที่แจกให้พร้อมกับใบ จท11 ที่ให้เมื่อเริ่มปีการศึกษา เพื่อนบอกต่อ เป็นต้น

4. การขอเรียกดูข้อมูลเกี่ยวกับระบบทะเบียนจากฐานข้อมูล
  - 4.1 การขอเรียกดูหรือแก้ไข/เพิ่ม/ลบข้อมูลเกี่ยวกับตัวนิสิตและรายละเอียดต่างๆ ในแต่ละรายวิชา เช่น จำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละวิชา สถานที่เรียน เป็นต้น ท่านทราบมาว่าสามารถทำได้อย่างไรในปัจจุบัน ท่านต้องการให้วิธีการขอเรียกดูมีลักษณะอย่างไร (เช่น ข้อมูลถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย อ่านง่าย พกพาสะดวก ทนทาน) ทำอย่างไรจึงจะได้คุณลักษณะเช่นที่ท่านต้องการนั้น ท่านคิดว่ามีวิธีใดที่จะทำให้เกิดคุณลักษณะเช่นที่ท่านต้องการนั้นได้
5. การใช้คอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาช่วยในระบบทะเบียน
  - 5.1 ท่านใช้คอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้เกี่ยวกับงานทะเบียน เมื่อใด (หรืออย่างไร)
  - 5.2 ท่านรู้สึกอย่างไรกับการใช้คอมพิวเตอร์ในระบบทะเบียน ณ ปัจจุบันนี้ สิ่งใดที่ควรแก้ไขเปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มเติม (ในแง่ของการใช้งานหรือบทบาทของคอมพิวเตอร์)
  - 5.3 จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอยู่ในขณะนี้ เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่ ท่านอยากให้มีจุดบริการคอมพิวเตอร์เพิ่มที่ไหนอีกหรือไม่ เพราะเหตุใด

#### คำถามสำหรับถามนิสิตและบุคลากรของระบบทะเบียน

6. ขั้นตอนและวิธีการลงทะเบียนแรกเข้า (สำหรับนิสิตใหม่) และการลงทะเบียนเรียน
  - 6.1 ขั้นตอนการลงทะเบียนแรกเข้าต้องทำอะไรบ้าง
  - 6.2 ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนต้องทำอะไรบ้าง
  - 6.3 ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการลงทะเบียนแรกเข้าและการลงทะเบียนเรียนที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันนี้ (มันเป็นอย่างไรในความคิดของลูกค้า) และท่านอยากให้เป็นอย่างไร (ลูกค้าต้องการให้มีคุณลักษณะอย่างไร ปรับปรุงให้เป็นแบบไหน)

- 6.3.1 สถานที่ที่ใช้ในการชำระค่าเล่าเรียนและค่าธรรมเนียมการศึกษา ท่านรู้สึกอย่างไรบ้าง กับสถานที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ (ศาลาพระเกี้ยว) และอยากให้เป็นอย่างไร หรืออยากให้เป็นที่ไหนหรือไม่
- 6.3.2 ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับคุณสมบัติและจำนวนของอาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ผู้สอน ท่านอยากให้เป็นอย่างไร
- 6.3.3 อาจถามถึงเกี่ยวกับรายละเอียดในชั้นตอนบางข้อต่อไปนี้
- ก. การเลือกลงทะเบียนเรียนรายวิชาและตอนเรียน
  - ข. การกรอกและระบายดินสอดำลงใน จท11 (ใบแสดงความจำนงขอลงทะเบียนเรียน) ท่านรู้สึกอย่างไรกับใบ จท11
  - ค. การพบอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบในการลงทะเบียนเรียน
  - ง. การยื่น จท11 (รวมทั้งความเหมาะสมของกำหนดวันและเวลายื่น จท11 ด้วย)
  - จ. การชำระเงินค่าเล่าเรียนและค่าธรรมเนียมการศึกษา (รวมทั้งเกณฑ์การแบ่งรอบเวลาให้นิสิตเข้าไปชำระเงินค่าเล่าเรียนและค่าธรรมเนียมการศึกษา)
- 6.4 ถ้าท่านต้องการที่จะลงทะเบียนเรียนสาย/เพิ่ม/ลดรายวิชา หรือเปลี่ยนตอนเรียน ท่านต้องทำอย่างไรบ้าง(ในปัจจุบันนี้) และท่านอยากให้เป็นอย่างไร (พยายามให้ลูกค้านำตอบคุณลักษณะที่ต้องการและให้เขาได้เสนอวิธีการด้วย)
- 6.4.1 ใบ จท 1 2 3 ที่ใช้ในการลงทะเบียนเรียน เพิ่ม-ลดรายวิชา และเปลี่ยนตอนเรียน ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ท่านคิดว่าเป็นอย่างไร (เช่น ขนาดของเอกสาร รูปแบบของตาราง วิธีการกรอกยากง่ายเพียงใด ควรเพิ่มหรือลดรายการอะไรหรือไม่) อยากให้แก้ไขหรือปรับปรุงอะไรบ้าง (ลูกค้าสามารถตอบเป็นคุณลักษณะกว้างๆหรือชี้เฉพาะถึงรูปแบบที่ต้องการก็ได้)
- 6.4.2 ต้องการให้สถานที่ที่ใช้ในการลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-ลดรายวิชา และเปลี่ยนตอนเรียนเป็นอย่างไร

#### คำถามสำหรับตามบุคลากรภายในระบบทะเบียน

7. งานใดอยู่ในความรับผิดชอบของท่าน (แยกด้วยว่างานใดเป็นงานประจำ งานใดเป็นงานเฉพาะกิจ) ท่านรู้สึกอย่างไรกับงานที่ทำอยู่ อยากให้เปลี่ยนแปลงอย่างไร
8. การบริหารงานภายในระบบทะเบียนซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างและการจัดหน่วยงาน การจัดทำแผนงาน การคัดเลือกบุคลากร การสั่งการ การประสานงาน การควบคุม การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสารและการประเมินผล

8.1 ท่านเกี่ยวข้องกับการบริหารงานทะเบียนด้านใดบ้าง ท่านมีแนวความคิดในการบริหารงานด้านต่างๆอย่างไร ต้องการให้มีคุณลักษณะอย่างไร และในปัจจุบันนี้มีคุณลักษณะเช่นนั้นมากน้อยเพียงใด

8.2 รายละเอียดของการบริหารงานในด้านต่างๆ มีดังนี้

- ก. ด้านโครงสร้างและการจัดหน่วยงานในระบบทะเบียน (เช่น มีความชัดเจนในหน้าที่ความรับผิดชอบและสายการบังคับบัญชา มีความเหมาะสมของการจัดหน่วยงาน)
- ข. ด้านการจัดทำแผนงานหรือโครงการพิเศษต่างๆ (เช่น การกำหนดผู้รับผิดชอบแน่ชัด ความชัดเจนของขอบเขต, จุดประสงค์ และวิธีการดำเนินงานของโครงการ ความสามารถในการอ้างอิงกับหลักฐานหรือเอกสารได้)
- ค. ด้านการคัดเลือกบุคลากรในการปฏิบัติงาน (เช่น หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากรชัดเจน ปฏิบัติตามได้ มีความโปร่งใสในการคัดเลือกบุคลากร วิธีการคัดเลือกบุคลากร)
- ง. ด้านการสั่งการของผู้บริหาร (เช่น ความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้สั่งการและผู้รับมอบหมาย ความถูกต้องของข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการ ความเรียบร้อยของเอกสาร)
- จ. ด้านการประสานงานภายในระบบทะเบียน และระหว่างระบบทะเบียนและหน่วยงานอื่น (เช่น วิธีการประสานงานมีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสม)
- ฉ. การควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติภารกิจต่างๆ ของระบบทะเบียน (เช่น ความถูกต้องของข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ความเรียบร้อยและความสมบูรณ์ของเอกสารหรือรายงานต่างๆ ของหน่วยงานจะต้องไม่แตกต่างจากมาตรฐานสากลและสามารถเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นได้)
- ช. การตัดสินใจของผู้บริหารในการบริหารงานและการแก้ไขปัญหา (เช่น ตัดสินใจถูกต้อง ยุติธรรม ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ)
- ซ. การติดต่อสื่อสารภายในระบบทะเบียน และระหว่างระบบทะเบียนกับหน่วยงานหรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง (เช่น รูปแบบการติดต่อสื่อสารเหมาะสม ความถูกต้องของข้อมูล)
- ฅ. การประเมินผลการปฏิบัติภารกิจต่างๆ ของระบบทะเบียนและการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (เช่น หลักเกณฑ์ในการประเมินผลชัดเจน ยุติธรรม)
- ญ. ด้านอื่นๆ \_\_\_\_\_

9. การจัดการฐานข้อมูลของระบบทะเบียน

9.1 ใครเป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องของฐานข้อมูลของระบบทะเบียน

9.2 ฐานข้อมูลของระบบทะเบียนประกอบด้วยข้อมูลอะไรบ้าง

9.3 การเก็บบันทึกข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ลงในฐานข้อมูลมีวิธี, ขั้นตอนและ/หรือโครงสร้างอย่างไร

9.4 ท่านอยากให้การจัดการฐานข้อมูลมีลักษณะเช่นใด ใช้วิธีการใดจึงจะทำให้ได้ลักษณะเช่นที่ท่านต้องการนั้น



## แบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความสำคัญของคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียนนิติ

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. 2543

### ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม

- นิสิต ระดับปริญญาตรี / โท / เอก ชั้นปีที่ ..... คณะ ..... ภาควิชา/สาขาวิชา .....
- อาจารย์ คณะ ..... ภาควิชา/สาขาวิชา .....
- บุคลากรของระบบทะเบียนจุฬาฯ โปรดระบุตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน .....
- อื่นๆ โปรดระบุ .....

### จุดประสงค์

แบบสอบถามนี้มีเป้าหมายในการพิจารณาถึงระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้กรอกแบบสอบถามในการบริการของระบบทะเบียน

### รายละเอียด

ในการพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลหรือผลต่อความพึงพอใจของท่าน แบ่งการพิจารณาออกเป็นระดับคะแนนความสำคัญและผลต่อความพึงพอใจเป็น 9 ระดับ ได้แก่

- |              |         |  |
|--------------|---------|--|
| คะแนนระดับ 9 | หมายถึง | สำคัญมากและมีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด                         |
| คะแนนระดับ 8 | หมายถึง | สำคัญมากและมีผลต่อความพึงพอใจอยู่ระหว่างมากถึงมากที่สุด        |
| คะแนนระดับ 7 | หมายถึง | สำคัญมากและมีผลต่อความพึงพอใจมาก                               |
| คะแนนระดับ 6 | หมายถึง | สำคัญมากและมีผลต่อความพึงพอใจอยู่ระหว่างปานกลางถึงมาก          |
| คะแนนระดับ 5 | หมายถึง | สำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจปานกลาง                              |
| คะแนนระดับ 4 | หมายถึง | สำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจอยู่ระหว่างค่อนข้างน้อยถึงปานกลาง    |
| คะแนนระดับ 3 | หมายถึง | สำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจค่อนข้างน้อย                         |
| คะแนนระดับ 2 | หมายถึง | ระดับความสำคัญอยู่ระหว่าง ไม่มีผลต่อความพึงพอใจถึงค่อนข้างน้อย |
| คะแนนระดับ 1 | หมายถึง | ไม่มีความสำคัญและ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ                        |

กรุณาทำเครื่องหมาย  ล้อมรอบระดับคะแนนความสำคัญที่ท่านพิจารณาให้ในแต่ละข้อต่อไปนี้  
(สำหรับอาจารย์ และบุคลากรงานทะเบียนนิสิต กรุณาตอบตั้งแต่ข้อ 3 ถึงข้อ 9)

คุณลักษณะของการบริการงานทะเบียนนิสิต		ระดับคะแนนความสำคัญ								
		มากที่สุด			น้อยที่สุด					
1. ขั้นตอนการรับบริการ	ขั้นตอนการลงทะเบียนแรกเข้าชั้น กะทัดรัด	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	ดำเนินการลงทะเบียนเรียนปกติได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	ดำเนินการลงทะเบียนเรียนเพิ่ม/ลด/สายและเปลี่ยนตอนเรียนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	สะดวกในการยื่นคำร้องขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา	9	8	7	6	5	4	3	2	1
2. กำหนดระยะเวลาขึ้น-รับเอกสาร	นิสิตสามารถขอรับเอกสารสำคัญทางการศึกษาเร่งด่วนได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	ยื่นคำร้องหรือเอกสารที่มีกำหนดระยะเวลาได้ทันภายในกำหนด	9	8	7	6	5	4	3	2	1
3. การจัดทำตารางสอนตารางสอบ	นิสิตสามารถลงทะเบียนเรียนได้ครบทุกวิชาตามที่ไ้ยื่นความจำนงไว้ (ไม่มีภาระเร่ง)	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	คำนึงถึงตารางเรียนและตารางสอบของนิสิตด้วย	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	นิสิตเลือกลงทะเบียนเรียนรายวิชาถูกต้องตามหลักสูตรของคณะ/ภาค/สาขาวิชาได้อย่างสะดวก	9	8	7	6	5	4	3	2	1
4. คำร้องหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน	แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ ง่ายต่อการกรอก	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	มีความพร้อมในการเตรียมคำร้องหรือเอกสารที่จำเป็นต้องใช้	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	มีความเหมาะสมในการจัดทำรูปแบบบัตรประจำตัวนิสิต	9	8	7	6	5	4	3	2	1
5. การประชาสัมพันธ์	เห็นข่าวการประชาสัมพันธ์ได้อย่างชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	ทราบทุกข่าวการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับตนเอง	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	สามารถติดต่อสอบถามได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	มีการแจ้งเป็นพิเศษเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการหรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1
6. ข้อมูลและสารสนเทศ	ทราบผลการลงทะเบียนเรียนได้ทันที	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	สามารถสอบถามจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนได้แล้วในแต่ละตอนเรียนของรายวิชานั้นๆ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	มีความสะดวกและรวดเร็วในการประสานงานระหว่างภาควิชา, คณะ/สถาบัน/โครงการและสำนักทะเบียนฯ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	สามารถขอเรียกดูผลการลงทะเบียนเรียนของนิสิตได้อย่างสะดวก	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	ข้อมูลส่วนตัวของนิสิตถูกต้องทันต่อการเปลี่ยนแปลง	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	นิสิต อาจารย์ที่ปรึกษาของนิสิตและบุคลากรงานทะเบียน สามารถเรียกดูประวัติข้อมูลของนิสิตได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	เก็บข้อมูลประวัติของนิสิตได้อย่างปลอดภัยและมีพื้นที่เก็บที่เพียงพอ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	รูปแบบหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่แสดงผลมีความเหมาะสม	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	มีความปลอดภัยในการส่งผ่านข้อมูล (เช่น การส่งเกรด)	9	8	7	6	5	4	3	2	1

คุณลักษณะของการบริการงานทะเบียนนิติ		ระดับคะแนนความสำคัญ								
		มากที่สุด					น้อยที่สุด			
7. สถานที่ติดต่อ งานทะเบียน	สถานที่สำหรับรอที่จะรับบริการมีความสะดวกสบาย	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	สถานที่ให้บริการเพียงพอต่อปริมาณนิติ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	สถานที่ให้บริการมีการแบ่งอย่างเป็นสัดส่วน	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	สถานที่บริการมีบรรยากาศที่ดูสบายตา	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	พื้นที่ใช้สอยกว้างขวางและใช้พื้นที่ได้อย่างคุ้มค่า	9	8	7	6	5	4	3	2	1
8. บุคคลที่เกี่ยวข้อง ในงานทะเบียน	เจ้าหน้าที่ของระบบทะเบียนมีธรรมาศยที่ดี เต็มใจที่จะให้บริการ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	บุคลากรของระบบทะเบียนมีความรู้ที่เพียงพอในการตอบคำถาม	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	มีความชัดเจนในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	นิติและอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถพบกันได้อย่างสะดวก	9	8	7	6	5	4	3	2	1
9. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก*	มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	สามารถใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้อย่างราบรื่น	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	สามารถใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบทะเบียนพร้อมกันหลายเครื่องได้อย่างรวดเร็ว	9	8	7	6	5	4	3	2	1

\*อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องรูตเตอร์ สมาร์ทการ์ด ฯลฯ

ความคิดเห็นเพิ่มเติม:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณากรอกแบบสอบถาม

**แบบสอบถามเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการบริการของระบบทะเบียนของมหาวิทยาลัยต่างๆ**

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. 2543

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม

ชื่อ ..... นามสกุล .....

นิติระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ ..... คณะ ..... ภาค/สาขาวิชา .....

**จุดประสงค์**

แบบสอบถามนี้มีเป้าหมายเพื่อให้ผู้กรอกแบบสอบถามพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการของระบบทะเบียนของมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่ท่านเคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาก่อน เพื่อเปรียบเทียบกับบริการของระบบทะเบียนนิติของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**รายละเอียด**

กำหนดให้ตัวย่อแทนชื่อมหาวิทยาลัย ดังนี้

จupa หมายถึง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ก หมายถึง มหาวิทยาลัยคู่แข่ง (ไม่สามารถเปิดเผยในวิทยานิพนธ์ได้)

ในการพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากระบบทะเบียนของมหาวิทยาลัยต่างๆ เหล่านี้ กำหนดให้มีการแบ่งการพิจารณาออกเป็นระดับคะแนน 10 ระดับ ได้แก่

คะแนนระดับ 10 หมายถึง ดีที่สุด

คะแนนระดับ 9 หมายถึง ดีมาก

คะแนนระดับ 8 หมายถึง ระหว่างดีมากถึงค่อนข้างดี

คะแนนระดับ 7 หมายถึง ค่อนข้างดี

คะแนนระดับ 6 หมายถึง ระหว่างค่อนข้างดีถึงพอใช้ได้

คะแนนระดับ 5 หมายถึง พอใช้ได้

คะแนนระดับ 4 หมายถึง ระหว่างพอใช้ได้ถึงต้องปรับปรุงค่อนข้างด่วน

คะแนนระดับ 3 หมายถึง ต้องปรับปรุงแก้ไขค่อนข้างด่วน

คะแนนระดับ 2 หมายถึง ระหว่างต้องปรับปรุงแก้ไขค่อนข้างด่วนถึงด่วนมาก

คะแนนระดับ 1 หมายถึง ต้องปรับปรุงแก้ไขด่วนมาก

กรุณาทำเครื่องหมาย ○ ล้อมรอบระดับคะแนนที่ท่านพิจารณาให้แก่มหาวิทยาลัยในแต่ละรายการต่อไปนี้

รายการ		มหาวิทยาลัย	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนอง ในการบริการ																			
			มากที่สุด					น้อยที่สุด														
1. ขั้นตอน การรับบริการ	ขั้นตอนการลงทะเบียนแรกเข้าชั้น กะทัดรัด	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	ดำเนินการลงทะเบียนเรียนปกติได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	ดำเนินการลงทะเบียนเรียนเพิ่ม/ลด/สายและเปลี่ยนตอนเรียนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	สะดวกในการยื่นคำร้องขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
2. กำหนด ระยะเวลาขึ้น- รับเอกสาร	นิตินสามารถขอรับเอกสารสำคัญทางการศึกษาเร่งด่วนได้	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	ยื่นคำร้องหรือเอกสารที่มีกำหนดระยะเวลาได้ทันภายในกำหนด	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
3. การจัดทำ ตารางสอนตา รางสอบ	นิตินสามารถลงทะเบียนเรียนได้ครบทุกวิชาตามที่ไ้ยื่นความ จำนงไว้ (ไม่มีการเค้ง)	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	คำนึงถึงตารางเรียนและตารางสอบของนิตินด้วย	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	นิตินเลือกลงทะเบียนเรียนรายวิชาถูกต้องตามหลักสูตรของ คณะ/ภาค/สาขาวิชาได้อย่างสะดวก	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
4. คำร้องหรือ เอกสารเกี่ยว กับงาน ทะเบียน	แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ ง่ายต่อการกรอก	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	มีความพร้อมในการเตรียมคำร้องหรือเอกสารที่จำเป็นต้องใช้	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	มีความเหมาะสมในการจัดทำรูปแบบบัตรประจำตัวนิติน	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
5. การประชา สัมพันธ์	เห็นข่าวการประชาสัมพันธ์ได้อย่างชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	ทราบทุกข่าวการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับตนเอง	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	สามารถติดต่อสอบถามได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

รายการ		มหาวิทยาลัย	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองในการบริการ																			
			มากที่สุด					น้อยที่สุด														
5. การประชาสัมพันธ์ (ต่อ)	มีการแจ้งเป็นพิเศษเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการหรือข้อกำหนดที่เกี่ยวกับงานทะเบียน	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
6. ข้อมูลและสารสนเทศ	ทราบผลการลงทะเบียนเรียนได้ทันที	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	สามารถสอบถามจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนได้แล้วในแต่ละตอนเรียนของรายวิชานั้นๆ	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	มีความสะดวกและรวดเร็วในการประสานงานระหว่างภาควิชา, คณะ/สถาบัน/โครงการและสำนักทะเบียนฯ	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	สามารถขอเรียกดูผลการลงทะเบียนเรียนของนิสิตได้อย่างสะดวก	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	ข้อมูลส่วนตัวของนิสิตถูกต้องทันต่อการเปลี่ยนแปลง	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	นิสิต อาจารย์ที่ปรึกษาของนิสิตและบุคลากรงานทะเบียนสามารถเรียกดูประวัติข้อมูลของนิสิตได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	เก็บข้อมูลประวัตินิสิตได้อย่างปลอดภัยและมีพื้นที่เก็บที่เพียงพอ	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	รูปแบบหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่แสดงผลมีความเหมาะสม	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	มีความปลอดภัยในการส่งผ่านข้อมูล (เช่น การส่งเกรด)	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
7. สถานที่ติดต่องานทะเบียน	สถานที่สำหรับรอที่จะรับบริการมีความสะดวกสบาย	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	สถานที่ให้บริการเพียงพอต่อปริมาณนิสิต	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	สถานที่ให้บริการมีการแบ่งอย่างเป็นส่วนสัดส่วน	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	สถานที่บริการมีบรรยากาศที่ดูสบายตา	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	พื้นที่ใช้สอยกว้างขวางและใช้พื้นที่ได้อย่างคุ้มค่า	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

รายการ		มหาวิทยาลัย	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองในการบริการ																			
			มากที่สุด					น้อยที่สุด														
8. บุคคลที่เกี่ยวข้องในงานทะเบียน	เจ้าหน้าที่ของระบบทะเบียนมีอัตราสัปดาห์ดี เต็มใจที่จะให้บริการ	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	บุคลากรของระบบทะเบียนมีความรู้ที่เพียงพอในการตอบคำถาม	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	มีความชัดเจนในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	นิสิตและอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถพบกันได้อย่างสะดวก	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
9. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก*	มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	สามารถใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้อย่างราบรื่น	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	สามารถใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบทะเบียนพร้อมกันหลายเครื่องได้อย่างรวดเร็ว	จุฬาฯ ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

\*อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องรูดบัตรสมาร์ทการ์ด ฯลฯ

ขอขอบพระคุณที่กรุณากรอกแบบสอบถาม

## แบบประเมินผลภายใน

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. 2543

### ข้อมูลผู้กรอกแบบประเมินผล:

ชื่อ ..... นามสกุล .....

บุคลากรในระบบทะเบียนจุฬาฯ โปรระบุตำแหน่ง .....

อายุการทำงาน ..... ปี ความเชี่ยวชาญพิเศษ .....

อื่นๆ โปรระบุ .....

### จุดประสงค์

แบบประเมินผลนี้มีเป้าหมายเพื่อใช้ในการพิจารณาเปรียบเทียบโครงสร้างของระบบทะเบียนระหว่างระบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันกับระบบที่ได้ออกแบบขึ้น ว่าน่าจะสามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการของระบบทะเบียนแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งจะใช้ในการสรุปผลการวิจัยในหัวข้อ “การประยุกต์ใช้เทคนิคการแปรหน้าที่คุณภาพเพื่อออกแบบโครงสร้างของระบบทะเบียนนิสิตของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” ตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

### ส่วนที่ 1 ประเมินโครงสร้างและความสามารถของระบบที่ออกแบบขึ้นใหม่

จากการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ระบบทะเบียนเพื่อกำหนดคุณลักษณะที่ผู้ใช้ระบบต้องการและจากแบบสอบถามสำรวจระดับความสำคัญของคุณลักษณะด้านต่างๆ ของการบริการงานทะเบียนนิสิต เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์และออกแบบระบบทะเบียนโดยการประยุกต์เทคนิค Quality Function Deployment จนได้โครงสร้างและความสามารถของระบบที่ออกแบบใหม่ โดยพิจารณาแบ่งระดับคะแนนเปรียบเทียบระหว่างระบบใหม่และระบบเดิมออกเป็น 7 ระดับ ได้แก่

คะแนนระดับ 7	หมายถึง	ระบบที่ออกแบบใหม่น่าจะสนองต่อความต้องการ ได้ดีกว่าระบบปัจจุบันมาก
คะแนนระดับ 6	หมายถึง	ระบบที่ออกแบบใหม่น่าจะสนองต่อความต้องการ ได้ดีกว่าระบบปัจจุบันพอสมควร
คะแนนระดับ 5	หมายถึง	ระบบที่ออกแบบใหม่น่าจะสนองต่อความต้องการ ได้ดีกว่าระบบปัจจุบันเพียงเล็กน้อย
คะแนนระดับ 4	หมายถึง	ระบบที่ออกแบบใหม่ไม่แตกต่างจากระบบปัจจุบัน
คะแนนระดับ 3	หมายถึง	ระบบปัจจุบันดีกว่าระบบที่ออกแบบใหม่เล็กน้อย
คะแนนระดับ 2	หมายถึง	ระบบปัจจุบันดีกว่าระบบที่ออกแบบใหม่พอสมควร
คะแนนระดับ 1	หมายถึง	ระบบปัจจุบันดีกว่าระบบที่ออกแบบใหม่มากๆ
N/A	หมายถึง	ไม่ขอแสดงความคิดเห็น



กรุณาทำเครื่องหมาย ○ ล้อมรอบระดับคะแนนที่ท่านพิจารณาให้ในแต่ละระบบต่อไปนี้

ชื่อระบบ	ความสามารถของระบบในปัจจุบัน	ความสามารถของระบบที่ออกแบบใหม่	เปรียบเทียบระบบไหนน่าจะดีกว่า
<p>1. ระบบรับเข้าศึกษา</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นิสิตกรอกเอกสารลงทะเบียนแรกเข้า ผิดทำให้ต้องเสียเวลาในการติดตามแก้ไข</li> <li>- นิสิตไม่ทราบล่วงหน้าว่าการลงทะเบียนแรกเข้าจะต้องทำอะไรบ้าง</li> <li>- ในการลงทะเบียนแรกเข้า นิสิตต้องเข้าแถวใหม่ถึง 4 ครั้ง และเกิดการหยุดชะงักของแถวคอยทำให้นิสิตต้องเสียเวลาเข้าแถวนานขึ้น</li> <li>- การทำบัตรประจำตัวนิสิต นิสิตจะต้องเข้าแถวรอถ่ายภาพลงบัตรประจำตัว นิสิตนาน</li> <li>- นิสิตไม่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบของบัตรประจำตัว นิสิต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่การสาธิตการกรอกเอกสารลงทะเบียนแรกเข้า, ขั้นตอนและแผนผังของสถานที่ใช้ดำเนินการลงทะเบียนแรกเข้า ผ่านทางโสมเพจของระบบทะเบียน</li> <li>- จัดแผนผังการลงทะเบียนแรกเข้าใหม่ ให้นิสิตต่อแถวเพียงครั้งเดียว</li> <li>- ในการลงทะเบียนแรกเข้า มีการติดตั้งระบบสัญญาณไฟที่ทุกโต๊ะ ซึ่งจะสว่างเมื่อเกิดปัญหาที่ไม่ปกติขึ้น เพื่อให้มีการแก้ไขได้อย่างทันท่วงที และป้องกันการเกิดคอกวคได้</li> <li>- นิสิตสามารถเลือกที่จะนำรูปถ่ายมาเองหรือจะถ่ายรูปด้วยกล้องดิจิทัลอลตามที่ทางธนาคารจัดไว้ให้ก็ได้ เป็นการช่วยลดระยะเวลาที่นิสิตจะต้องรอถ่ายรูป</li> <li>- ให้นิสิตมีส่วนร่วมในการออกแบบบัตรประจำตัวนิสิต เช่น การจัดให้มีการประกวดรูปแบบของบัตรประจำตัวนิสิต เป็นต้น</li> </ul>	<p>7 6 5 4 3 2 1 N/A</p>
<p>2. ระบบตารางสอนตารางสอบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำนักทะเบียนฯ และทะเบียนคณะเท่านั้นที่มีอำนาจในการขอเรียกดูรายละเอียดของข้อมูลตารางสอนตารางสอบได้</li> <li>- สำนักทะเบียนฯ เท่านั้นที่มีอำนาจในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลตารางสอนตารางสอบ</li> <li>- นิสิตลงทะเบียนเรียนไม่ได้ เนื่องจากที่นั่งในคอนเรียนเต็ม</li> <li>- นิสิตไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับตารางสอน แม้ว่าตารางสอนของนิสิตบางวันแน่นจนเกินไป จนทำให้นิสิตเกิดความอึดอัด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาควิชา, อาจารย์ผู้สอน และนิสิต สามารถเรียกดูข้อมูลความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงตารางสอนตารางสอบที่เป็นปัจจุบันที่สุดได้ผ่านทางโสมเพจของระบบทะเบียน</li> <li>- เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ทะเบียนคณะสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลบางอย่างในตารางสอนตารางสอบได้ เช่น จำนวนคอนเรียน, เวลาเรียน, สถานที่เรียน, จำนวนนิสิตที่เบิกรับได้ เป็นต้น</li> <li>- อาจารย์หัวหน้ารายวิชาสามารถเพิ่มรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับรายวิชาของคนในโสมเพจของระบบทะเบียน ได้ เช่น ข้อความที่บรรยายเนื้อหาของรายวิชา ประมวลรายวิชา และประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนวิชานั้น</li> <li>- สามารถเชื่อมต่อระบบตารางสอนตารางสอบกับระบบการใช้ห้องเรียนห้องสอบของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ทางฝ่ายห้องเรียนห้องสอบได้ใช้เป็นข้อมูลในการเพิ่มจำนวนห้องเรียนห้องสอบให้สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต</li> <li>- มีการสำรวจจำนวนนิสิตที่ต้องการลงทะเบียนเรียนในแต่ละรายวิชา เพื่อจัดทำเป็นสถิติแสดงความต้องการของการเลือกลงทะเบียนรายวิชาของนิสิต เพื่อใช้ในการกำหนดจำนวนนิสิตสูงสุดที่รับได้ในแต่ละคอนเรียนให้รองรับกับความต้องการของนิสิตได้ อีกทั้งสอดคล้องกับห้องเรียนและจำนวนอาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชา</li> <li>- นิสิตสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเวลาสอนและเวลาสอบ</li> </ul>	<p>7 6 5 4 3 2 1 N/A</p>

ชื่อระบบ	ความสามารถของระบบในปัจจุบัน	ความสามารถของระบบที่ออกแบบใหม่	เปรียบเทียบระบบไหนน่าจะดีกว่า
3. ระบบ ทะเบียนเรียน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การขึ้นความจำของลงทะเบียนเรียนปกติมีเพียงวิธีเดียว คือ วิธีขึ้น จท11</li> <li>- การขึ้นความจำของลงทะเบียนเรียนสาย,เพิ่ม,ลดรายวิชาและเปลี่ยนตอนเรียนมีเพียงวิธีเดียวคือ วิธีขึ้น จท 1 2 3</li> <li>- อาจารย์ที่ปรึกษาต้องลงนามรับรองใน จท11 และ จท 1 2 3</li> <li>- วิธีการชำระค่าเล่าเรียนฯ มี 3 วิธี ได้แก่ วิธีการชำระด้วยเงินสด, ด้วยเช็คเงินสดและผ่านบัตรเครดิต</li> <li>- การประมวลผลการลงทะเบียนเรียนของนิสิตเป็นแบบสุ่ม ทำให้นิสิตที่มีความจำเป็นกว่า เช่น นิสิตชั้นปีที่ 4 ที่มีความจำเป็นไม่อาจจะลงทะเบียนเรียนได้</li> <li>- รับเรื่องการขอทุนการศึกษาของนิสิตได้ล่าช้ากว่ากำหนดชำระค่าเล่าเรียนฯ ทำให้นิสิตต้องชำระเงินก่อน และเสียเวลาติดตามขอรับเงินคืนในภายหลัง</li> <li>- นิสิตและอาจารย์ผู้สอนไม่สามารถสอบถามจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนในแต่ละตอนเรียนของวิชาได้</li> <li>- อาจารย์ที่ปรึกษาไม่สามารถเรียกดูข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนิสิตในที่ปรึกษาได้</li> <li>- นิสิตเสียเวลาในการเลือกวิชาที่จะลงทะเบียนเรียนนาน เนื่องจากไม่แน่ใจจำนวนหน่วยกิตที่เหลือในแต่ละหมวดการเรียนตามโปรแกรมหลักสูตรของนิสิต</li> <li>- นิสิตดำเนินการลงทะเบียนเรียนได้ช้า เนื่องจากไม่คุ้นเคยกับวิธีการลงทะเบียนเรียนผ่านทางระบบโทรศัพท์แบบกดปุ่ม และผ่านทางโฮมเพจของระบบทะเบียน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มวิธีการแสดงความจำของลงทะเบียนเรียนเป็น 3 วิธี ซึ่งนิสิตสามารถเลือกวิธีใดวิธีหนึ่งก็ได้ ได้แก่ <u>วิธีการขึ้น จท11 และ จท 1 2 3 (วิธีการเดิม), วิธีโทรศัพท์แบบกดปุ่ม และวิธีการสุดท้าย วิธีป้อนข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่โฮมเพจของระบบทะเบียน</u></li> <li>- อาจารย์ที่ปรึกษาไม่ต้องลงนามรับรองใน จท11 และ จท 1 2 3</li> <li>- เพิ่มเดิมวิธีการชำระค่าเล่าเรียนฯ อีก 2 วิธี ได้แก่ <u>วิธีการชำระโดยฝากเงินเข้าบัญชีธนาคารของมหาวิทยาลัย<sup>1</sup> และวิธีการชำระโดยการโอนผ่านบัญชีธนาคาร<sup>2</sup></u></li> <li>- จัดอันดับก่อนหลังของนิสิตที่จะทำการลงทะเบียน โดยให้นิสิตที่มีสถานะชั้นปีสูงกว่าได้ลงทะเบียนก่อนนิสิตที่มีสถานะชั้นปีต่ำกว่า<sup>3</sup></li> <li>- ทำการเชื่อมข้อมูลของระบบทะเบียนเรียนกับฝ่ายกิจการนิสิต เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบข้อมูลการยกเว้นค่าธรรมเนียมการศึกษาของนิสิต</li> <li>- นิสิต อาจารย์ผู้สอนและบุคลากรในระบบทะเบียนสามารถสอบถามจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนในแต่ละตอนเรียนของวิชาได้ผ่านทางโฮมเพจของระบบทะเบียน และทางโทรศัพท์แบบกดปุ่ม</li> <li>- นิสิต อาจารย์ที่ปรึกษาและบุคลากรของระบบทะเบียนสามารถเรียกดูข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนิสิตได้ที่โฮมเพจของระบบทะเบียน</li> <li>- มีระบบช่วยเหลือการตัดสินใจของนิสิตในการเลือกรายวิชาที่จะลงทะเบียนเรียน โดยแสดงให้เห็นถึงรายวิชาและจำนวนหน่วยกิตที่นิสิตจะต้องลงทะเบียนเรียนเพื่อให้ครบตามหลักสูตร</li> <li>- มีเจ้าหน้าที่ของทะเบียนคณะหรือเจ้าหน้าที่ที่จ้างเป็นพิเศษช่วยแนะนำนิสิตเรื่องวิธีการลงทะเบียนเรียนโดยวิธีต่างๆ ในช่วงของการลงทะเบียนเรียนกระจายตามจุดลงทะเบียนเรียนต่างๆ</li> </ul>	7 6 5 4 3 2 1 N/A

<sup>1</sup> สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังได้ใช้วิธีนี้เมื่อภาคปลาย ปีการศึกษา 2542

<sup>2</sup> คล้ายวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ โดยการ โอนเงินผ่านบัญชีของผู้ให้บริการ ไปยังบัญชีขององค์การโทรศัพท์ เป็นต้น

<sup>3</sup> มหาวิทยาลัย University of Michigan ได้จัดอันดับการลงทะเบียนเรียนก่อน-หลังของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยแบ่งนักศึกษาตามจำนวนหน่วยกิตที่ได้ ออกเป็น 7 กลุ่ม (www.umich.edu, โฮมเพจ, Last Updated 1999) โดยนิสิตที่มีจำนวนหน่วยกิตสูงกว่าจะได้ลงทะเบียนเรียนก่อนนิสิตที่มีจำนวนหน่วยกิตน้อยกว่า

ชื่อระบบ	ความสามารถของระบบในปัจจุบัน	ความสามารถของระบบที่ออกแบบใหม่	เปรียบเทียบระบบไหนน่าจะดีกว่า
4. ระบบวางแผนและการบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นิสิตต้องเสียเวลาในกรอกแบบฟอร์มนาน หรือนิสิตกรอกแบบฟอร์มผิด</li> <li>- การประชุมแต่ละครั้ง หัวหน้าฝ่ายในสำนักทะเบียนฯและบุคลากรจากหน่วยทะเบียนฯจะต้องมีการนัดล่วงหน้า เพื่อให้เข้าร่วมประชุมได้พร้อมหน้ากัน</li> <li>- พื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวมอยู่กับพื้นที่ให้บริการงานทะเบียนแก่นิสิต ทำให้เกิดความสับสนและไม่สะดวกสบายทั้งแก่นิสิตและเจ้าหน้าที่</li> <li>- บุคลากรบางท่านอาจขาด service-mind</li> <li>- ไม่มีการแจ้งถึงขอบเขตงานของแต่ละฝ่ายในระบบทะเบียน ทำให้นิสิตไม่ทราบหรือไม่แน่ใจว่าเรื่องใดควรติดต่อที่ฝ่ายใด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สารคดีวิธีการกรอกแบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ ประเภทให้มากขึ้น โดยอยู่ในรูปแบบของประกาศปิด ไว้บริเวณที่มีการแจกเอกสารหรือพิมพ์อยู่ในหน้าหลังของคำร้องที่สำคัญๆ และอยู่ในรูปแบบของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยเหลือการกรอกแบบฟอร์ม ซึ่งสามารถเรียกดูและดาวน์โหลดได้ผ่านทางโฮมเพจของระบบทะเบียน</li> <li>- แยกส่วนที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานออกจากส่วนที่ให้บริการแก่นิสิต นอกจากนี้มีการจัดที่นั่งรอสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการให้มากขึ้น โดยจัดแยกออกให้เป็นส่วนสกัดออกจากส่วนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วย</li> <li>- จัดโปรแกรมเพื่อเสริมแรงจูงใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยให้รางวัลเป็นทีมแก่ฝ่ายหรือหน่วยทะเบียนที่มีผลการลงคะแนนเสียงจากนิสิตมากที่สุดว่าให้บริการดีที่สุด</li> <li>- จัดอบรมเจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นประจำอย่างน้อยปีละครั้ง พร้อมทั้งประเมินผลความรู้ที่ได้จากการอบรมแต่ละครั้งด้วย</li> <li>- แจ้งให้นิสิตทราบถึงขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายในระบบทะเบียนฯ โดยประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือคู่มือ นิสิตเกี่ยวกับงานทะเบียน นิสิต, หนังสือตารางสอนตารางสอบ, ระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติของระบบทะเบียนและโฮมเพจของระบบทะเบียน</li> </ul>	7 6 5 4 3 2 1 N/A
5. ระบบคอมพิวเตอร์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทะเบียนคณะและธุรการภาค ต้องป้อนข้อมูลและทำการจัดเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนกับสำนักทะเบียนฯ</li> <li>- การแสดงผลข้อมูลบนหน้าจอคอมพิวเตอร์มีสัญลักษณ์หรือรหัสที่ไม่สื่อความหมายหรือมีการอธิบายที่ไม่เพียงพอ</li> <li>- เมื่อผู้ใช้ระบบที่มีความชำนาญไม่เพียงพอหรือไม่คุ้นเคยกับคอมพิวเตอร์ประสบกับปัญหา จะไม่ทราบสาเหตุ และไม่สามารถแก้ไขด้วยตัวเองได้ ทำให้ต้องเสียเวลาในการสอบถามหรือค้นคว้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำฐานข้อมูลทะเบียน นิสิตให้เป็นฐานข้อมูลที่ใช้ร่วมกันทั้งมหาวิทยาลัย โดยใช้ระบบอินทราเน็ต โดยทำการเชื่อมต่อฐานข้อมูลของระบบทะเบียนกับบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายกิจการนิสิต และส่วนงานการคลังด้วย</li> <li>- ออกแบบหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่แสดงผลให้มีความชัดเจน ใช้สัญลักษณ์หรือรหัสที่ช่วยในการสื่อความหมาย และมีรูปแบบที่น่าสนใจ โดยมีการจัดวางแบ่งเป็นหมวดหมู่หรือเมนูอย่างเหมาะสม</li> <li>- ออกแบบโปรแกรมที่สามารถระบุสาเหตุของความผิดพลาดทั้งหมดที่อาจเกิดขึ้นในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางในการแก้ไขด้วย</li> </ul>	7 6 5 4 3 2 1 N/A

<sup>1</sup> การลงคะแนนเสียงทำได้ทางโฮมเพจของระบบทะเบียน คล้ายๆ กับการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ยกตัวอย่างเช่น [www.thaitelecom.com](http://www.thaitelecom.com) ที่มีการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ให้บริการดีที่สุด

ชื่อระบบ	ความสามารถของระบบในปัจจุบัน	ความสามารถของระบบที่ออกแบบใหม่	เปรียบเทียบระบบไหนน่าจะดีกว่า
5. ระบบคอมพิวเตอร์ (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ในบางคณะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับยื่นยันการลงทะเบียนเรียน ในอัตราส่วน 1 เครื่องต่อนิสิตประมาณ 500 คน</li> <li>- ธนาคารพาณิชย์ที่จัดทำบัตรประจำตัวนิสิตสมัครการค้าไม่สามารถจัดเตรียมเครื่องรูบัตรสมัครการค้าให้พร้อมใช้งานและให้มีจำนวนที่เพียงพอต่อจำนวนนิสิตได้</li> <li>- ใช้เวลา log-in โสมเพจของระบบทะเบียนและดำเนินการลงทะเบียนเรียนผ่านทางโสมเพจนาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับยื่นยันการลงทะเบียนเรียนให้เพียงพอต่อจำนวนนิสิตแต่ละคณะ โดยจัดให้อย่างน้อย 1 เครื่องต่อนิสิต _____ คน<sup>1</sup> (กรุณาเติมตัวเลขในช่องว่าง)</li> <li>- ดำรงจำนวนนิสิตที่ต้องการชำระผ่านบัตรสมัครการค้าว่ามีจำนวนโดยเฉลี่ยในแต่ละช่วงเวลาแล้วมีปริมาณเท่าใด เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ที่จัดทำบัตรประจำตัวนิสิตสมัครการค้าจัดเตรียมเครื่องรูบัตรสมัครการค้าให้พร้อมใช้งานและมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนิสิต</li> <li>- เซิร์ฟเวอร์ของจุฬาฯ สามารถให้บริการแก่นิสิตได้พร้อมๆ กันเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในช่วงของการลงทะเบียนเรียนปกติและเพิ่ม/ลด/สายหรือเปลี่ยนคอนเรียน</li> </ul>	
6. ระบบสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บางครั้งการประชาสัมพันธ์ไม่สามารถเข้าถึงผู้ใช้ระบบทุกคนได้</li> <li>- การแจ้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการหรือข้อกำหนด ไม่น่าสนใจหรือมีช่องทางน้อยจนเกินไป ทำให้ผู้ใช้ระบบเกิดความลังเลว่าควรดำเนินการแบบใด</li> <li>- เนื้อที่ประชาสัมพันธ์บนบอร์ดที่แต่ละคณะผสมปนประหว่างข่าวทั่วไปและข่าวจากระบบทะเบียน อาจทำให้ดูไม่น่าสนใจ</li> <li>- ในบางครั้งข้อความที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์เย็นเยื่อและไม่น่าสนใจ</li> <li>- ผู้ใช้ระบบไม่สามารถเลือกที่จะรับเฉพาะข่าวที่สำคัญต่อตนเองได้ ทำให้ผู้ใช้ระบบไม่สามารถเน้นและจดจำกำหนดการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับตน ได้อย่างเต็มที่</li> <li>- ระบบการประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันเป็นแบบสื่อสารทางเดียว ทำให้ไม่ทราบถึงระดับความเข้าใจของผู้รับสารได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้มากที่สุด ได้แก่ แผ่นพับ เอกสารแนะนำ การปิดประกาศ จดหมาย อีเมล โสมเพจของระบบทะเบียน การกระจายเสียง และสายฮอตไลน์ (โทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ในงานทะเบียน)</li> <li>- แจ้งทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการหรือข้อกำหนดที่เกี่ยวกับงานทะเบียนผ่านทางสื่อต่างๆ ช่างค้นแล้วแต่ความเหมาะสมของแต่ละข่าว โดยมีการเน้นส่วนที่เพิ่มเติมหรือมีการเปลี่ยนแปลงและวันที่เริ่มบังคับใช้เป็นพิเศษด้วย</li> <li>- มีการแบ่งส่วนบนบอร์ดเพื่อให้เห็นการประชาสัมพันธ์ของระบบทะเบียน โดยเฉพาะแยกต่างหากจากข่าวประกาศประเภทอื่นๆ</li> <li>- ตรวจสอบแบบข้อความให้กระชับ ได้ใจความ ตัวอักษรชัดเจน อ่านง่าย รวมทั้งมีความสวยงามและเหมาะสมด้วย</li> <li>- ระบบสามารถแยกข่าวที่ผู้ใช้ระบบทะเบียนแต่ละคนควรจะได้รับออกจากกันได้ เพื่อสะดวกในการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ได้ทราบ</li> <li>- เปลี่ยนระบบการประชาสัมพันธ์เป็นแบบสื่อสารสองทาง คือ เป็นการเผยแพร่ข่าวสารและความคิดเห็นจากองค์กร ไปสู่ผู้ใช้ระบบ และการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบที่สะท้อนกลับมา เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ ดำรงปฏิกริยาตอบกลับของผู้ใช้ระบบที่มีต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ ผ่านทางแบบสอบถาม โทรศัพท์ แฟกซ์และการตอบแบบสำรวจที่โสมเพจของระบบทะเบียน</li> </ul>	<p>7</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>N/A</p>

<sup>1</sup> จำนวนนิสิตที่ท่านคิดว่าเหมาะสมที่จะเพียงพอต่อความต้องการได้

ชื่อระบบ	ความสามารถของระบบในปัจจุบัน	ความสามารถของระบบที่ออกแบบใหม่	เปรียบเทียบระบบไหนน่าจะดีกว่า
7. ระบบทะเบียนนิสิต	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อาจารย์ที่ปรึกษาไม่สามารถเรียกดูประวัติการศึกษาของนิสิตในที่ปรึกษาได้</li> <li>- นิสิตไม่สามารถแก้ไขข้อมูลในเพิ่มข้อมูลประวัติของตนเองได้เลย</li> <li>- อาจารย์อาจรวมคะแนนหรือคำนวณเกรดของนิสิตผิดพลาด ทำให้ต้องเสียเวลาติดตามแก้ไขเกรดในภายหลังอีก</li> <li>- สำนักทะเบียนฯ เป็นผู้ออกรายงานแล้วแจกจ่ายให้ตามทะเบียนคณะต่างๆ ซึ่งเป็นการเสียเวลาและเป็นภาระของสำนักทะเบียนฯ ในการจัดแยกส่งให้แก่แต่ละคณะ</li> <li>- วิธียื่นความจำเป็นขอเอกสารสำคัญทางการศึกษามีวิธีเดียว คือ การยื่นโดยตรงที่สำนักทะเบียนฯ</li> <li>- นิสิตจะต้องชำระค่าธรรมเนียมการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาโดยตรงที่สำนักทะเบียนฯ ในวันที่ยื่นคำร้องขอทันทีเท่านั้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถเรียกดูประวัติส่วนตัวของนิสิตผ่านทางโฮมเพจของระบบทะเบียนได้ ทำให้อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถติดตามการศึกษาของนิสิตได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น</li> <li>- นิสิตสามารถแก้ไขข้อมูลบางส่วน ในเพิ่มข้อมูลประวัติของตนเองได้ โดยข้อมูลที่สามารถแก้ไขได้ ได้แก่ ที่อยู่, เบอร์โทรศัพท์หรือเบอร์เพจ และที่อยู่อีเมลที่เป็นปัจจุบันของนิสิตที่ติดต่อได้อย่างสะดวก</li> <li>- มีระบบช่วยเหลือในการคำนวณเกรดของอาจารย์ผู้สอน โดยจัดทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย ซึ่งจะช่วยลดภาระของอาจารย์ผู้สอนในการคำนวณเกรดลงได้</li> <li>- ทะเบียนคณะสามารถออกรายงานเบื้องต้นที่ใช้ในการจัดบันทึกผลการศึกษาและสัญลักษณ์ โดยส่งพิมพ์ได้ผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต</li> <li>- สามารถยื่นความจำเป็นขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาได้หลายวิธี ได้แก่ การยื่นโดยตรงที่สำนักทะเบียนฯ ยื่นที่คณะที่นิสิตสังกัด ยื่นโดยผ่านทางจดหมาย ยื่นโดยผ่านทางโฮมเพจของระบบทะเบียน</li> <li>- มีวิธีการชำระค่าธรรมเนียมการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาได้หลายวิธีแล้วแต่คณะจะเลือก เช่น การชำระโดยตรงที่สำนักทะเบียนฯ การชำระผ่านทางบัญชีธนาคาร การโอนเงินเข้าบัญชีของมหาวิทยาลัย เป็นต้น</li> <li>- นิสิตสามารถเรียกดูรายละเอียดการชำระเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ ของนิสิตได้ที่โฮมเพจของระบบทะเบียน ว่ามีค้างชำระหรือชำระไปเท่าใดแล้วตั้งแต่ต้นนิสิตเริ่มเข้าศึกษา</li> </ul>	<p style="text-align: center;">7</p> <p style="text-align: center;">6</p> <p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">N/A</p>
8. ระบบการสำเร็จการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นิสิตต้องยื่นความจำเป็นขอจบการศึกษาที่สำนักทะเบียนฯ เท่านั้น</li> <li>- นิสิตต้องทำเรื่องยกเลิกคำร้องขอจบที่ได้ยื่นไปแล้ว เมื่อพบว่านิสิตไม่สามารถจบการศึกษาภายในภาคการศึกษานั้นได้</li> <li>- เมื่อนิสิตต้องการไปรับรองความประพฤติต้องใช้เวลาในการตรวจสอบประวัติและความประพฤติของนิสิต</li> <li>- วิธียื่นความจำเป็นขอรับรองฯ มีวิธีเดียว คือ การยื่นโดยตรงที่สำนักทะเบียนฯ เท่านั้น</li> <li>- ระยะเวลาที่เร็วที่สุดในการออกใบประมวลผลการศึกษา คือ 3 วัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบสามารถตรวจสอบการจบการศึกษาของนิสิตได้เอง โดยที่นิสิตไม่ต้องทำเรื่องขอจบการศึกษา</li> <li>- นิสิตสามารถยื่นเรื่องขอจบผ่านทางโฮมเพจของระบบทะเบียนได้</li> <li>- ระบบสามารถยกเลิกรายชื่อนิสิตที่ได้แสดงความจำเป็นขอจบไว้เมื่อพบว่านิสิตไม่จบหลักสูตร ได้อย่างอัตโนมัติ</li> <li>- เชื่อมต่อฐานข้อมูลกับฝ่ายกิจการนิสิต เพื่อใช้ในการตรวจสอบประวัติและความประพฤติของนิสิต ในการออกใบรับรองความประพฤติ</li> <li>- ยื่นความจำเป็นขอรับรองฯ ได้หลายวิธี ได้แก่ การยื่นคำร้องโดยตรงที่สำนักทะเบียนฯ ยื่นคำร้องที่คณะที่นิสิตสังกัด ยื่นคำร้องผ่านทางอีเมล แพคเกจ จดหมาย และผ่านทางโฮมเพจของระบบทะเบียน</li> <li>- นิสิตสามารถขอรับใบประมวลผลการศึกษารวดเร็วภายในวันเดียวได้ โดยอาจจะต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มจากอัตราปกติเป็นเงินจำนวนหนึ่ง</li> </ul>	<p style="text-align: center;">7</p> <p style="text-align: center;">6</p> <p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">N/A</p>

## ส่วนที่ 2 ประเมินกระบวนการที่ออกแบบขึ้นใหม่

จากคุณลักษณะที่ผู้ใช้ระบบต้องการนำมาออกแบบกระบวนการที่สำคัญที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือมีการออกแบบใหม่ทั้งหมด จนกระทั่งได้กระบวนการดังแสดงในบทที่ 5 ของวิทยานิพนธ์ เพื่อประเมินประสิทธิผลของกระบวนการที่ออกแบบขึ้นใหม่ในการตอบสนองต่อความสามารถของระบบ จึงได้ออกแบบสอบถามโดยพิจารณาแบ่งระดับคะแนนการตอบสนองออกเป็น 9 ระดับ ดังนี้

- |              |         |   |
|--------------|---------|---|
| คะแนนระดับ 9 | หมายถึง | กระบวนการที่ออกแบบใหม่ส่งผลให้เกิดความสามารถของระบบที่ผู้ใช้ต้องการได้มากที่สุด                     |
| คะแนนระดับ 8 | หมายถึง | กระบวนการที่ออกแบบใหม่ส่งผลให้เกิดความสามารถของระบบที่ผู้ใช้ต้องการได้ระหว่างมากถึงมากที่สุด        |
| คะแนนระดับ 7 | หมายถึง | กระบวนการที่ออกแบบใหม่ส่งผลให้เกิดความสามารถของระบบที่ผู้ใช้ต้องการได้มาก                           |
| คะแนนระดับ 6 | หมายถึง | กระบวนการที่ออกแบบใหม่ส่งผลให้เกิดความสามารถของระบบที่ผู้ใช้ต้องการได้ระหว่างปานกลางถึงมาก          |
| คะแนนระดับ 5 | หมายถึง | กระบวนการที่ออกแบบใหม่ส่งผลให้เกิดความสามารถของระบบที่ผู้ใช้ต้องการได้ปานกลาง                       |
| คะแนนระดับ 4 | หมายถึง | กระบวนการที่ออกแบบใหม่ส่งผลให้เกิดความสามารถของระบบที่ผู้ใช้ต้องการได้ระหว่างค่อนข้างน้อยถึงปานกลาง |
| คะแนนระดับ 3 | หมายถึง | กระบวนการที่ออกแบบใหม่ส่งผลให้เกิดความสามารถของระบบที่ผู้ใช้ต้องการได้ค่อนข้างน้อย                  |
| คะแนนระดับ 2 | หมายถึง | กระบวนการที่ออกแบบใหม่ส่งผลให้เกิดความสามารถของระบบที่ผู้ใช้ต้องการได้ค่อนข้างน้อยถึงไม่มีผลเลย     |
| คะแนนระดับ 1 | หมายถึง | กระบวนการที่ออกแบบใหม่ไม่ส่งผลให้เกิดความสามารถของระบบที่ผู้ใช้ต้องการได้เลย                        |

กรุณาทำเครื่องหมาย ○ ล้อมรอบระดับคะแนนที่ท่านพิจารณาไว้ในแต่ละกระบวนการต่อไปนี้

กระบวนการที่ออกแบบใหม่		ระดับคะแนน		หมายเหตุ
		มากที่สุด	น้อยที่สุด	
1. กระบวนการลงทะเบียนแรกเข้า	การเตรียมการก่อนวันลงทะเบียนแรกเข้า (รูปที่ 5.8)	9	8 7 6 5 4 3 2 1	
	การดำเนินการในวันลงทะเบียนแรกเข้า (รูปที่ 5.9-5.10)	9	8 7 6 5 4 3 2 1	
2. กระบวนการลงทะเบียน	การยื่นความจำนงของลงทะเบียนเรียน โดยการยื่น จท11 (รูปที่ 5.12)	9	8 7 6 5 4 3 2 1	
	การยื่นความจำนงของลงทะเบียนเรียน โดยใช้ โทรศัพท์แบบ Touch-tone (รูปที่ 5.13)	9	8 7 6 5 4 3 2 1	
	การยื่นความจำนงของลงทะเบียนเรียนผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตที่โฮมเพจของระบบทะเบียน (รูปที่ 5.14)	9	8 7 6 5 4 3 2 1	
	กระบวนการรวบรวมผลการลงทะเบียนเรียน (รูปที่ 5.15)	9	8 7 6 5 4 3 2 1	
	การชำระค่าเล่าเรียนและค่าธรรมเนียมการศึกษา ณ วันเวลาและสถานที่ที่กำหนด (รูปที่ 5.16)	9	8 7 6 5 4 3 2 1	
	การชำระค่าเล่าเรียนและค่าธรรมเนียมการศึกษา โดยการฝากเข้าบัญชีธนาคารของมหาวิทยาลัยภายในระยะเวลาที่กำหนด (รูปที่ 5.17)	9	8 7 6 5 4 3 2 1	
	การชำระค่าเล่าเรียนและค่าธรรมเนียมการศึกษา โดยการโอนผ่านบัญชีธนาคารภายในระยะเวลาที่กำหนด (รูปที่ 5.18)	9	8 7 6 5 4 3 2 1	
	การออกรายงาน CR51 (สถิติการลงทะเบียนเรียน รายวิชา), CR52 (บัญชีรายชื่อบัณฑิตแยกตามราย วิชา) และ CR57 (รายชื่อบัณฑิตที่ลงทะเบียนเรียน เกิน/ต่ำกว่ากำหนด) (รูปที่ 5.19)	9	8 7 6 5 4 3 2 1	
3. กระบวนการประมวลผล, ออก รายงานผลการ ศึกษา และการขอ เอกสารสำคัญทางการศึกษา	การบันทึกผลการศึกษา (รูปที่ 5.20-5.21)	9	8 7 6 5 4 3 2 1	
	การขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาผ่านทาง อินเทอร์เน็ต (รูปที่ 5.23-5.24)	9	8 7 6 5 4 3 2 1	
4. กระบวนการขอ เอกสารสำคัญทางการศึกษา	การขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาผ่านทาง อินเทอร์เน็ต (รูปที่ 5.25-5.26)	9	8 7 6 5 4 3 2 1	

ความคิดเห็นเพิ่มเติม:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาตอบแบบสอบถาม**  
**อรรตี พฤติสรณ์ขนนท์**  
เบอร์โทรศัพท์ต่อ 212 – 2560 (กศ0) หรือ (01) 845-8731



**ต้นฉบับ หน้าขาดหาย**

ตาราง ข.1 ระดับคะแนนความสำคัญของความต้องการ

ความต้องการของลูกค้า		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	
ระดับการรับทราบของลูกค้า	ขั้นตอนการลงทะเบียนแรกเข้าสิ้น กะทกรัก	9	7	7	5	5	9	5	6	7	9	9	9	9	9	9	8	5	9	8	9	9	6	8	8	9	7	9	7	7	8	7	9	9	9	9	9	9	8	8	9	9	9	7	9	9	3	9	3	8	7	5
	ดำเนินการลงทะเบียนเรียนปกติได้อย่าง สะดวกและรวดเร็ว	9	7	8	5	8	7	5	8	9	7	9	9	9	5	9	9	8	9	9	9	9	6	9	8	9	6	9	7	7	9	6	8	9	9	9	8	7	7	9	9	9	6	9	9	4	9	3	8	5	5	
	ลงทะเบียนเรียนเพิ่ม/ลด/สายและเปลี่ยนตอน เรียนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	8	9	9	9	8	7	9	8	9	7	9	9	9	9	7	9	8	9	9	8	9	9	8	9	9	9	9	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	8	9	9	9	6	9	9	6	9	7	9	8	9
	สะดวกในการยื่นคำร้องขอเอกสารสำคัญ ทางการศึกษา	8	5	9	6	9	7	6	8	9	7	9	9	7	5	7	9	7	9	8	7	9	9	4	6	9	6	9	5	9	8	6	8	5	9	9	9	9	9	9	9	8	5	8	9	9	6	9	2	6	9	8
ประสิทธิภาพของเอกสาร	นิตินสามารถขอรับเอกสารสำคัญทางการ ศึกษาเร่งด่วนได้	8	5	9	6	8	7	7	6	7	5	6	9	8	7	9	9	9	9	9	9	5	9	7	7	9	7	9	6	7	8	5	8	9	9	9	6	8	8	9	9	5	5	9	6	2	9	2	9	8	8	
	ยื่นคำร้องหรือเอกสารที่มีกำหนดระยะเวลา ได้ทันภายในกำหนด	9	5	9	9	8	9	6	7	8	6	6	7	8	5	9	9	9	8	8	7	7	9	8	8	8	6	7	8	8	7	5	8	1	8	9	3	8	8	8	8	8	5	6	9	9	5	9	3	8	7	8
คุณภาพของระดับต้นฉบับ	นิตินสามารถลงทะเบียนเรียนได้ครบทุกวิชา ตามที่ได้ยื่นความจำนงไว้	9	6	7	9	9	9	6	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	9	7	5	9	7	3	9	9	4	7	9	6	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	1	2	9	9	1	9	7	9	4	4
	คำนึงถึงตารางเรียนและตารางสอบของนิติน ด้วย	9	5	1	9	9	9	8	9	9	7	8	9	6	6	9	9	9	7	9	7	6	5	7	7	3	9	9	4	8	9	7	6	5	9	9	9	7	7	9	9	4	3	9	6	1	9	7	7	7	6	
	นิตินเลือกลงทะเบียนเรียนรายวิชาถูกต้อง ตามหลักสูตรได้อย่างสะดวก	9	7	9	8	9	8	8	7	9	6	8	9	5	5	7	9	9	6	9	6	7	5	8	8	6	7	9	8	9	8	8	9	5	7	9	7	9	9	8	9	5	4	9	9	7	9	8	8	8	6	
การประเมินเชิงปฏิบัติ	แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ ง่ายต่อการกรอก	9	7	5	7	8	8	6	6	8	4	7	8	5	5	7	8	7	7	9	8	7	5	8	5	2	6	6	5	5	8	8	9	6	8	9	9	5	5	7	9	8	6	8	9	8	9	7	7	9	8	
	มีความพร้อมในการเตรียมคำร้องหรือ เอกสารที่จำเป็นต้องใช้	9	7	9	7	9	8	5	7	9	6	7	7	7	5	7	8	9	6	8	7	7	7	8	6	2	6	7	7	6	8	6	9	5	7	8	9	8	8	6	9	9	5	8	5	8	9	7	7	8	9	
	มีความเหมาะสมในการจัดทำรูปแบบบัตร ประจำตัวนิติน	9	7	1	8	9	7	7	7	4	5	7	7	4	5	9	8	9	5	7	4	6	5	7	7	3	6	8	6	5	7	6	8	8	9	9	6	5	5	5	9	5	4	8	7	7	9	7	7	7	9	

ตาราง ข.1 ระดับคะแนนความสำคัญของความต้องการ (ต่อ)

ความต้องการของลูกค้า		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	
ฐานคะแนนประเภท	เห็นว่าบริการประชาสัมพันธ์ได้อย่างชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	8	6	5	9	7	9	3	7	7	5	6	8	6	5	9	9	6	9	8	9	8	7	6	7	2	6	6	7	6	8	5	8	6	8	9	9	9	9	8	8	5	3	8	9	5	9	5	5	6	5	
	ทราบทุกข่าวการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับตนเอง	8	5	9	9	9	9	6	7	9	5	6	7	7	6	9	9	6	8	8	9	7	7	7	7	4	6	8	5	7	9	5	9	9	8	8	8	8	8	9	9	5	3	9	9	5	9	5	8	7	4	
	สามารถติดต่อสอบถามได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	9	8	9	9	9	9	7	8	7	5	8	9	7	9	9	9	6	8	9	9	9	8	8	8	8	7	7	8	7	9	6	9	8	8	8	8	9	5	9	9	9	5	4	8	9	7	9	7	8	8	8
	แจ้งเป็นพิเศษเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการหรือข้อกำหนด	9	7	9	8	8	9	7	8	9	6	8	8	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	8	7	9	7	8	7	9	9	7	8	9	8	7	9	8	9	9	9	5	4	8	9	7	9	7	8	5	7	
	ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง	9	7	9	8	9	9	6	9	9	6	8	9	7	6	9	8	6	9	9	9	7	9	9	8	9	8	9	8	8	9	6	9	9	9	8	9	8	8	8	9	4	4	8	9	6	9	7	7	7	7	
สถานประกอบการ	ทราบผลการลงทะเบียนเรียนได้ทันที	8	6	9	9	9	9	5	5	6	5	9	5	9	9	9	9	9	5	9	7	8	7	6	8	7	6	8	6	6	8	6	9	7	9	6	9	8	9	9	9	5	7	9	9	4	9	6	4	4	7	
	สามารถสอบถามจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนในแต่ละตอนเรียนของวิชา	9	6	8	8	9	7	5	7	7	6	7	5	8	9	9	9	9	7	9	6	8	7	7	7	8	7	6	5	7	7	5	9	5	9	8	8	7	4	8	9	4	7	8	8	5	9	6	5	6	6	
	มีความสะดวกรวดเร็วในการประสานงานระหว่างหน่วยงานในระบบทะเบียน	9	7	7	8	8	8	3	7	8	6	7	7	6	7	9	9	5	7	8	7	5	9	8	8	7	5	6	6	7	8	5	9	7	9	7	9	8	8	8	9	2	5	9	7	6	9	3	4	6	6	
	สามารถขอเรียกดูผลการลงทะเบียนเรียนของนิสิตได้อย่างสะดวก	8	6	9	8	8	8	8	7	9	4	8	7	7	7	9	9	5	8	7	7	8	7	8	7	6	7	9	6	9	8	6	9	4	9	8	9	6	8	8	9	5	4	9	7	5	9	7	5	6	6	
	ข้อมูลส่วนตัวของนิสิตถูกต้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลง	9	6	9	9	7	9	8	8	7	5	8	9	7	9	9	9	9	9	8	7	7	7	8	8	9	5	9	7	9	8	6	9	6	9	9	7	5	7	6	9	5	6	9	7	7	9	4	7	8	6	
	สามารถเรียกดูประวัติข้อมูลของนิสิตได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	8	7	9	8	7	8	7	7	5	7	7	8	6	5	9	8	9	7	7	5	7	9	8	8	8	7	3	6	5	8	6	8	3	9	7	9	8	9	7	7	5	5	8	7	4	9	7	6	7	8	
	เก็บข้อมูลประวัตินิสิตได้อย่างปลอดภัยและมีพื้นที่เก็บที่เพียงพอ	9	7	9	9	9	9	6	7	9	6	6	8	4	5	9	9	5	6	8	4	7	9	9	8	9	8	7	7	6	8	6	9	4	9	9	9	4	5	7	8	5	6	8	6	6	9	7	6	9	7	
	รูปแบบหน้าจอกอมพิวเตอร์ที่แสดงผลมีความเหมาะสม	9	7	9	8	9	8	6	5	7	7	7	7	4	5	9	8	5	6	7	5	7	5	7	7	6	6	5	6	5	7	6	8	5	9	8	6	9	8	7	8	4	6	8	7	9	8	7	7	9	7	

ตาราง ข.1 ระดับคะแนนความสำคัญของความต้องการ (ต่อ)

ความต้องการของลูกค้า		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
สถานที่สำหรับรถที่จะให้บริการมีความสะดวกสบาย	สถานที่สำหรับรถที่จะให้บริการมีความสะดวกสบาย	8	6	9	8	8	7	6	5	7	7	7	9	3	7	9	9	6	8	6	2	6	7	5	6	3	5	6	6	5	7	6	9	6	9	7	7	4	8	9	7	4	5	8	7	6	7	4	8	8	7
	การจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (เช่น มีความเป็นสัดส่วน เป็นคั่น)	8	6	7	7	8	7	8	7	7	7	8	8	6	7	9	9	7	8	7	4	7	7	6	7	5	5	7	6	6	7	5	8	5	9	8	9	8	7	8	7	5	8	8	9	4	9	5	7	8	8
	พื้นที่ใช้สอยกว้างขวางและใช้พื้นที่ได้อย่างคุ้มค่า	8	6	7	7	6	8	7	5	5	8	8	8	5	8	9	9	5	7	7	4	6	7	3	9	5	3	5	6	3	7	5	8	3	9	9	9	5	8	6	8	5	8	8	9	5	9	6	9	7	8
บุคลากรประจำศูนย์ที่รับบริการมีคุณภาพ	เจ้าหน้าที่ของระบบทะเบียนมีอัตราค่าที่ตีเต็มใจที่จะให้บริการ	9	7	9	7	8	9	6	8	8	9	8	9	8	8	8	9	9	9	8	8	8	7	9	8	9	8	9	8	6	9	6	9	6	8	9	9	8	8	9	9	5	6	9	9	7	9	3	9	8	7
	บุคลากรของระบบทะเบียนมีความรู้ที่เพียงพอในการตอบคำถาม	9	8	9	8	8	9	7	7	8	9	8	9	7	8	8	9	9	9	8	9	6	7	9	8	9	7	9	7	7	9	7	9	7	8	9	9	7	7	9	9	5	6	8	9	5	9	3	9	6	7
	มีความชัดเจนในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย	9	7	9	8	8	9	8	8	7	9	8	8	6	7	8	9	5	8	6	9	5	9	7	5	9	5	7	8	8	7	7	9	7	9	9	7	9	9	9	9	5	7	8	9	7	9	7	9	7	7
ความสะดวกอุปกรณ์	มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ	7	7	7	7	8	9	9	8	8	9	7	8	7	7	9	9	9	8	6	8	7	9	6	6	5	5	9	6	8	7	7	8	7	9	8	9	9	9	8	8	5	7	7	9	6	9	6	7	7	8
	สามารถใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้อย่างราบรื่น	9	6	9	9	9	8	4	8	8	8	9	8	8	8	9	9	9	8	8	8	7	9	7	6	9	7	9	7	9	8	6	9	8	9	9	9	6	6	9	8	4	4	7	9	5	9	3	8	5	8
	สามารถใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์พร้อมกันหลายเครื่องได้อย่างรวดเร็ว	9	5	9	9	9	9	1	8	9	8	8	9	7	9	9	9	9	8	7	8	5	7	7	6	9	9	9	7	8	8	7	9	8	9	9	8	6	6	7	8	4	7	8	9	6	9	3	7	8	8

ตาราง ข.1 ระดับคะแนนความสำคัญของความต้องการ (ต่อ)

ความต้องการของลูก้า		51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	ค่าเฉลี่ย						
บริการรับรถออกต่างจังหวัด	ขั้นตอนการลงทะเบียนแรกเข้าสิ้น กะทัครัด	8	7	6	8	9	7	3	5	8	9	7	9	9	9	9	1	4	9	9	9	9	6	8	8	9	8	7	9	6	8	8	7	6	8	7	6	7	7	9	8	8	9	7	6	8	7	7						7.29				
	ดำเนินการลงทะเบียนเรียนปกติได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	7	7	5	8	9	5	4	4	8	9	6	9	9	9	9	2	4	9	9	8	9	9	9	8	9	9	8	9	9	8	7	8	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	9	8	7	9	8	8						7.48		
	ลงทะเบียนเรียนเพิ่ม/ลด/สายและเปลี่ยนคอนเรียนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	9	9	8	9	9	9	8	8	9	9	7	9	9	9	9	8	7	9	9	8	9	8	9	9	9	9	9	8	9	9	8	9	8	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8						8.54		
	สะดวกในการยื่นคำร้องขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา	7	7	6	8	9	6	4	4	5	9	7	9	9	9	9	8	1	7	9	8	8	5	7	7	9	9	7	8	8	9	8	8	9	9	9	7	9	6	9	7	8	6	9	5	6	3	9	5	6						7.06		
กำหนดรับค่าเล่าเรียน	นิสิตสามารถขอรับเอกสารสำคัญทางการศึกษาเร่งด่วนได้	9	7	4	8	8	6	5	3	9	9	7	9	9	9	7	2	7	9	8	9	5	9	7	8	8	8	7	9	7	9	8	9	7	8	9	7	7	7	8	7	7	8	7	7	8	8	4	7	8	7						7.10	
	ยื่นคำร้องหรือเอกสารที่มีกำหนดระยะเวลาได้ทันภายในกำหนด	8	7	8	7	8	7	4	4	9	9	9	7	9	9	8	6	7	9	9	7	7	7	7	9	8	7	7	8	7	7	7	9	7	7	9	7	6	6	7	7	7	6	6	8	7	7	8	8	6						7.05		
งบเงินอุดหนุน	นิสิตสามารถลงทะเบียนเรียนได้ครบทุกวิชาตามที่ไ้ขียนความจำนงไว้	8	9	3	9	8	7	8	9	9	9	5	9	6	9	8	2	5	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9	6	8	7	9	8	6	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7	7						7.37
	คำนึงถึงตารางเรียนและตารางสอบของนิสิตด้วย	8	9	8	9	9	9	7	6	9	9	5	9	7	9	8	9	5	9	9	7	9	7	9	9	8	8	9	7	8	6	8	7	8	7	6	7	9	9	8	9	5	7	7	6	8	8	9	9	8	7						7.14	
	นิสิตเลือกลงทะเบียนเรียนรายวิชาถูกต้องตามหลักสูตรได้อย่างสะดวก	9	8	8	9	9	8	4	5	9	9	8	6	9	9	9	8	6	7	9	9	8	8	8	9	8	8	9	8	9	6	7	7	7	5	6	8	8	9	9	9	5	7	9	7	9	8	9	9	7	7						7.58	
บริการแนะแนวกับคณาจารย์	แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ ง่ายต่อการกรอก	8	7	9	7	7	8	3	6	9	7	6	4	5	9	9	4	7	9	9	6	7	8	8	8	8	7	8	7	5	6	8	5	7	6	7	9	7	9	8	9	8	7	8	5	7	8	9	7	8	8						6.91	
	มีความพร้อมในการเตรียมคำร้องหรือเอกสารที่จำเป็นต้องใช้	8	7	6	7	7	8	3	5	9	7	7	6	8	9	8	7	7	8	9	9	7	9	8	8	8	7	7	7	5	7	7	7	6	7	6	8	9	7	8	4	8	9	4	8	8	8	7	7						7.04			
	มีความเหมาะสมในการจัดทำรูปแบบบัตรประจำตัวนิสิต	9	8	7	7	7	8	8	5	9	6	8	9	8	9	8	2	8	8	8	7	8	6	8	8	7	6	7	7	5	6	7	5	7	6	7	7	9	9	6	8	6	6	8	9	9	8	9	9	8	7						6.68	

ตาราง ข.1 ระดับคะแนนความสำคัญของความต้องการ (ต่อ)

ความต้องการของลูกค้า		51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	ค่าเฉลี่ย					
สภาพสัมพันธภาพ	เห็นข่าวการประชาสัมพันธ์ได้อย่างชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	7	9	4	7	7	7	4	5	6	6	5	6	8	9	8	3	6	9	9	9	8	6	7	9	6	7	9	8	9	7	7	6	7	7	8	8	8	9	6	7	8	7	8	2	8	9	8	9	6	7	6.71					
	ทราบทุกข่าวการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับตนเอง	7	9	3	8	7	6	4	5	7	6	5	6	8	9	7	3	5	8	9	9	8	5	9	9	6	7	9	8	5	7	7	8	8	7	7	9	9	9	9	9	7	9	7	8	3	9	8	8	8	7	6	6.96				
	สามารถติดต่อสอบถามได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	7	8	7	8	7	6	5	6	7	9	5	7	9	9	9	3	7	9	9	8	8	9	8	9	8	8	9	9	8	7	7	8	9	9	8	7	9	9	5	8	9	7	8	2	9	7	9	9	7	6	7.57					
	แจ้งเป็นพิเศษเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการหรือข้อกำหนด	8	9	7	8	8	6	7	8	9	9	7	8	8	9	9	5	8	9	9	8	5	8	8	9	9	8	9	9	8	8	7	8	8	9	9	8	8	9	9	8	9	9	8	7	7	9	5	9	9	9	7	7	7.92			
	ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง	8	9	8	8	8	6	5	7	8	7	7	9	8	9	7	5	6	9	9	9	9	7	9	9	7	9	9	9	9	9	6	7	9	8	6	7	7	9	9	9	9	8	6	6	8	2	9	7	9	9	7	7	7.64			
สมรรถนะทางเทคนิค	ทราบผลการลงทะเบียนเรียนได้ทันที	9	9	4	9	8	5	6	9	9	9	5	9	9	9	7	8	4	8	8	9	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9	6	8	6	8	6	7	8	8	9	9	9	7	9	8	8	9	6	8	8	7	6	7.40				
	สามารถสอบถามจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนในแต่ละตอนเรียนของวิชา	9	8	4	8	8	6	5	7	9	9	7	7	8	9	8	8	2	7	8	8	7	6	7	8	8	6	8	7	7	7	6	8	7	8	8	8	8	9	7	6	4	5	8	7	9	8	8	8	5	5	6.94					
	มีความสะดวกรวดเร็วในการประสานงานระหว่างหน่วยงานในระบบทะเบียน	8	8	4	8	7	7	4	6	9	9	7	7	8	9	9	8	4	9	9	9	7	8	7	9	7	8	9	7	9	6	7	6	8	8	9	7	8	9	7	7	3	8	8	9	9	8	7	7	6	6	6.98					
	สามารถขอเรียกดูผลการลงทะเบียนเรียนของนิสิตได้อย่างสะดวก	9	8	6	8	7	7	5	8	9	9	7	7	9	9	9	5	5	8	8	7	9	7	9	9	9	8	9	8	8	6	8	6	8	9	7	8	7	9	8	8	5	8	8	9	8	8	7	7	7	6	7.32					
	ข้อมูลส่วนตัวของนิสิตถูกต้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลง	9	9	7	7	7	7	6	6	9	9	7	8	9	9	8	5	5	9	8	8	8	6	8	9	8	9	9	8	8	7	7	8	8	8	7	5	7	8	8	7	5	7	9	8	7	3	9	9	9	9	7	8	7	5	6	7.42
	สามารถเรียกดูประวัติข้อมูลของนิสิตได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	9	8	7	8	6	6	5	5	7	5	6	8	9	9	5	5	5	8	6	6	7	8	9	7	8	8	6	7	5	7	7	8	8	7	5	7	9	9	7	6	8	8	5	9	8	8	8	7	6	6.89						
	เก็บข้อมูลประวัตินิสิตได้อย่างปลอดภัยและมีพื้นที่เก็บที่เพียงพอ	8	9	7	6	5	6	4	5	8	5	6	7	8	9	9	5	7	7	8	6	8	9	8	9	7	8	8	6	8	6	8	7	8	8	7	8	7	8	8	7	8	8	7	5	8	8	4	6	7	8	8	7	6	6.99		
	รูปแบบหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่แสดงผลมีความเหมาะสม	8	7	7	8	5	7	5	6	7	5	5	2	9	8	8	7	6	7	7	4	8	5	7	9	8	7	8	6	8	7	6	7	7	8	7	8	7	8	8	7	8	8	7	7	6	9	3	7	7	6	7	8	6	6.67		

ตาราง ข.1 ระดับคะแนนความสำคัญของความต้องการ (ต่อ)

ความต้องการของลูกค้า		51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	ค่าเฉลี่ย	
สถานที่ทางทะเบียน	สถานที่สำหรับที่จะรับบริการมีความสะดวกสบาย	7	8	7	6	4	5	4	6	7	6	7	6	8	9	8	5	5	7	8	7	7	7	6	9	7	7	8	7	8	7	9	6	9	7	6	8	9	9	9	7	7	7	7	8	7	6	7	5	5	6.57		
	การจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (เช่น ความเป็นสัดส่วน เป็นคั่น)	7	9	7	7	8	5	4	7	7	6	7	7	8	9	9	9	7	7	8	7	8	9	6	9	8	8	7	8	9	7	9	7	9	7	6	8	8	9	8	8	8	8	7	8	6	7	6	5	7	7.14		
	พื้นที่ใช้สอยกว้างขวางและใช้พื้นที่ได้อย่างคุ้มค่า	8	8	6	6	5	6	6	5	8	3	7	4	6	9	7	9	6	8	9	5	7	6	5	9	6	7	7	7	7	7	7	4	7	8	8	8	8	8	9	9	9	9	9	7	3	8	8	7	8	8	7	6.60
บุคลากรที่เกี่ยวข้องในงานทะเบียน	เจ้าหน้าที่ของระบบทะเบียนมีอัตราค้ำยที่ดี เต็มใจที่จะให้บริการ	6	9	4	8	5	7	4	9	7	9	6	9	9	9	8	2	5	9	9	9	8	9	8	9	8	9	9	9	9	7	9	9	9	9	9	8	9	9	9	8	5	9	9	4	8	9	8	8	8	5	7.66	
	บุคลากรของระบบทะเบียนมีความรู้ที่เพียงพอในการตอบคำถาม	8	9	6	8	5	6	6	6	7	7	7	9	9	9	8	2	6	9	9	7	9	8	8	9	8	9	9	8	9	8	9	9	9	9	7	9	8	8	9	9	8	4	9	9	5	9	9	7	9	7	5	7.60
	มีความชัดเจนในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย	7	9	7	8	5	6	3	5	9	4	6	9	9	9	7	2	6	9	8	8	7	7	8	9	8	7	8	7	9	7	9	9	9	9	6	7	8	9	9	7	6	8	9	6	9	7	7	7	8	5	7.33	
อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ	9	7	7	8	5	7	5	9	9	6	6	7	8	9	9	3	7	9	9	8	6	8	7	9	5	8	8	7	8	6	7	7	8	8	6	9	8	9	9	8	8	7	9	7	9	8	8	9	8	5	7.41	
	สามารถใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้อย่างราบรื่น	8	8	7	8	8	7	7	9	9	9	5	9	9	9	9	3	7	9	9	9	9	9	8	9	8	8	9	8	8	9	9	7	9	8	9	9	9	7	9	9	9	8	8	7	9	9	8	9	9	5	7.72	
	สามารถใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์พร้อมกันหลายเครื่องได้อย่างรวดเร็ว	9	9	8	9	9	7	6	8	8	9	7	8	9	9	9	6	5	9	9	7	7	7	9	9	8	8	9	9	9	8	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	6	8	9	8	9	9	5	7.69	

ตาราง ข.2 ระดับคะแนนเปรียบเทียบการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ระบบ

รายการ		มหาวิทยาลัย	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองในการบริการ							
			1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	ปีค่า	
ขั้นตอนการรับบริการ	ขั้นตอนการลงทะเบียนแรกเข้าชั้น กะทันครัด	จุฬาฯ ก								
	ดำเนินการลงทะเบียนเรียนปกติได้ อย่างสะดวกและรวดเร็ว	จุฬาฯ ก	5	7	6	4	9	5.97	6	
	ลงทะเบียนเรียนเพิ่ม/ลด/สายและ เปลี่ยนคอนเรียน ได้อย่างสะดวกและ รวดเร็ว	จุฬาฯ ก	7	8	5	5	6	6.09	6	
	สะดวกในการยื่นคำร้องขอเอกสาร สำคัญทางการศึกษา	จุฬาฯ ก	4	4	3	5	6	4.28	4	
กำหนดระยะเวลา ยื่น-รับ เอกสาร	นิสิตสามารถขอรับเอกสารสำคัญทาง การศึกษาเร่งด่วนได้	จุฬาฯ ก	4	5	5	7	3	4.62	5	
	ยื่นคำร้องหรือเอกสารที่มีกำหนดระยะเวลา ได้ทันภายในกำหนด	จุฬาฯ ก	4	4	6	7	6	5.26	5	
การจัดทำตาราง สอนตารางสอบ	นิสิตสามารถลงทะเบียนเรียนได้ครบ ทุกวิชาตามที่ได้ยื่นความจำนงไว้	จุฬาฯ ก	5	5	4	6	7	5.30	5	
	คำนึงถึงตารางเรียนและตารางสอบของ นิสิตด้วย	จุฬาฯ ก	5	5	3	5	6	4.68	5	
	นิสิตเลือกลงทะเบียนเรียนรายวิชาถูก ต้องตามหลักสูตร ได้อย่างสะดวก	จุฬาฯ ก	7	6	6	5	8	6.32	6	
คำร้องหรือ เอกสารที่เกี่ยวข้อง กับงานทะเบียน	แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ ง่ายต่อการ กรอก	จุฬาฯ ก	6	8	8	6	9	7.53	8	
	มีความพร้อมในการเตรียมคำร้องหรือ เอกสารที่จำเป็นต้องใช้	จุฬาฯ ก	4	5	5	5	8	5.70	6	
	มีความเหมาะสมในการจัดทำรูปแบบ บัตรประจำตัวนิสิต	จุฬาฯ ก	8	3	3	2	7	3.47	3	
		จุฬาฯ ก	7	8	7	6	7	7.16	7	
		จุฬาฯ ก	7	6	6	6	7	6.38	6	
		จุฬาฯ ก	7	6	5	4	8	5.83	6	
		จุฬาฯ ก	7	6	5	3	8	5.50	6	
		จุฬาฯ ก	7	6	7	6	9	6.92	7	
		จุฬาฯ ก	6	6	7	6	9	6.71	7	



ตาราง ข.2 ระดับคะแนนเปรียบเทียบการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ระบบ (ต่อ)

รายการ		มหาวิทยาลัย	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองในการบริการ						
การประชาสัมพันธ์	เห็นข่าวการประชาสัมพันธ์ได้อย่างชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	จุฬาฯ ก	7 6	6 6	6 7	6 4	7 7	5.88 6.38	6 6
	ทราบทุกข่าวการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับตนเอง	จุฬาฯ ก	4 2	4 4	3 3	1 1	7 6	3.20 2.70	3 3
	สามารถติดต่อสอบถามได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	จุฬาฯ ก	3 4	5 4	3 3	5 1	7 7	4.36 3.20	4 3
	แจ้งเป็นพิเศษเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการหรือข้อกำหนด	จุฬาฯ ก	3 3	5 3	5 3	1 3	5 5	3.27 3.32	3 3
	ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง	จุฬาฯ ก	4 6	2 3	2 4	1 1	5 8	2.40 3.57	2 4
ข้อมูลและสารสนเทศ สถานที่งาน ทะเบียน	ทราบผลการลงทะเบียนเรียนได้ทันที	จุฬาฯ ก	4 6	5 5	4 4	4 6	5 5	4.37 5.14	4 5
	สามารถสอบถามจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนในแต่ละตอนเรียนของวิชา	จุฬาฯ ก	6 2	5 1	4 1	2 1	8 2	4.54 1.32	5 1
	มีความสะดวกรวดเร็วในการประสานงานระหว่างหน่วยงานในระบบทะเบียน	จุฬาฯ ก	7 8	7 7	7 8	4 7	8 9	6.43 7.76	6 8
	สามารถขอเรียกดูผลการลงทะเบียนเรียนของนิสิตได้อย่างสะดวก	จุฬาฯ ก	5 2	4 4	5 3	4 3	5 3	4.57 2.93	5 3
	ข้อมูลส่วนตัวของนิสิตถูกต้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลง	จุฬาฯ ก	8 6	8 6	7 5	6 3	9 8	7.53 5.33	8 5
	สามารถเรียกดูประวัติข้อมูลของนิสิตได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	จุฬาฯ ก	4 7	7 7	6 6	4 6	6 6	5.26 6.38	5 6
	เก็บข้อมูลประวัตินิสิตได้อย่างปลอดภัยและมีพื้นที่เก็บที่เพียงพอ	จุฬาฯ ก	6 6	5 5	6 6	2 2	5 5	4.48 4.48	5 5
	รูปแบบหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่แสดงผลมีความเหมาะสม	จุฬาฯ ก	5 5	7 7	5 5	3 3	5 5	4.83 4.83	5 5
	สถานที่สำหรับรอที่จะรับบริการมีความสะดวกสบาย	จุฬาฯ ก	7 6	6 6	4 4	3 3	5 6	4.79 4.82	5 5

ตาราง ข.2 ระดับคะแนนเปรียบเทียบการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ระบบ (ต่อ)

รายการ		มหาวิทยาลัย	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองในการบริการ						
บุคลากรที่เกี่ยวข้องในงานทะเบียน	การจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (เช่น มีความเป็นสัดส่วน เป็นต้น)	จุฬาฯ ก	7 7	5 5	5 6	4 4	8 8	5.62 5.83	6 6
	พื้นที่ใช้สอยกว้างขวางและใช้พื้นที่ได้อย่างคุ้มค่า	จุฬาฯ ก	6 4	5 4	7 5	4 2	7 3	5.67 3.44	6 3
	เจ้าหน้าที่ของระบบทะเบียนมีธรรมาสัยที่ดี เต็มใจที่จะให้บริการ	จุฬาฯ ก	8 3	6 4	8 5	8 2	9 7	7.73 3.84	8 4
	บุคลากรของระบบทะเบียนมีความรู้ที่เพียงพอในการตอบคำถาม	จุฬาฯ ก	7 2	5 3	7 3	5 1	5 5	5.72 2.46	6 2
	มีความชัดเจนในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย	จุฬาฯ ก	6 4	6 2	7 3	3 1	8 4	5.71 2.49	6 2
	อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ	จุฬาฯ ก	5 5	4 4	5 4	2 2	5 5	3.98 3.81
สามารถใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้อย่างราบรื่น		จุฬาฯ ก	4 7	4 6	5 6	2 7	7 7	4.07 6.58	4 7
สามารถใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์พร้อมกันหลายเครื่องได้อย่างรวดเร็ว		จุฬาฯ ก	8 7	8 8	7 8	7 7	8 9	7.58 7.76	8 8
นิสิตและอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถพบกันได้อย่างสะดวก		จุฬาฯ ก	6 8	8 8	8 7	4 4	8 8	6.58 6.78	7 7

ตาราง ข.3 ระดับคะแนนประเมินผลรูปแบบโครงสร้างของระบบที่ออกแบบขึ้นใหม่

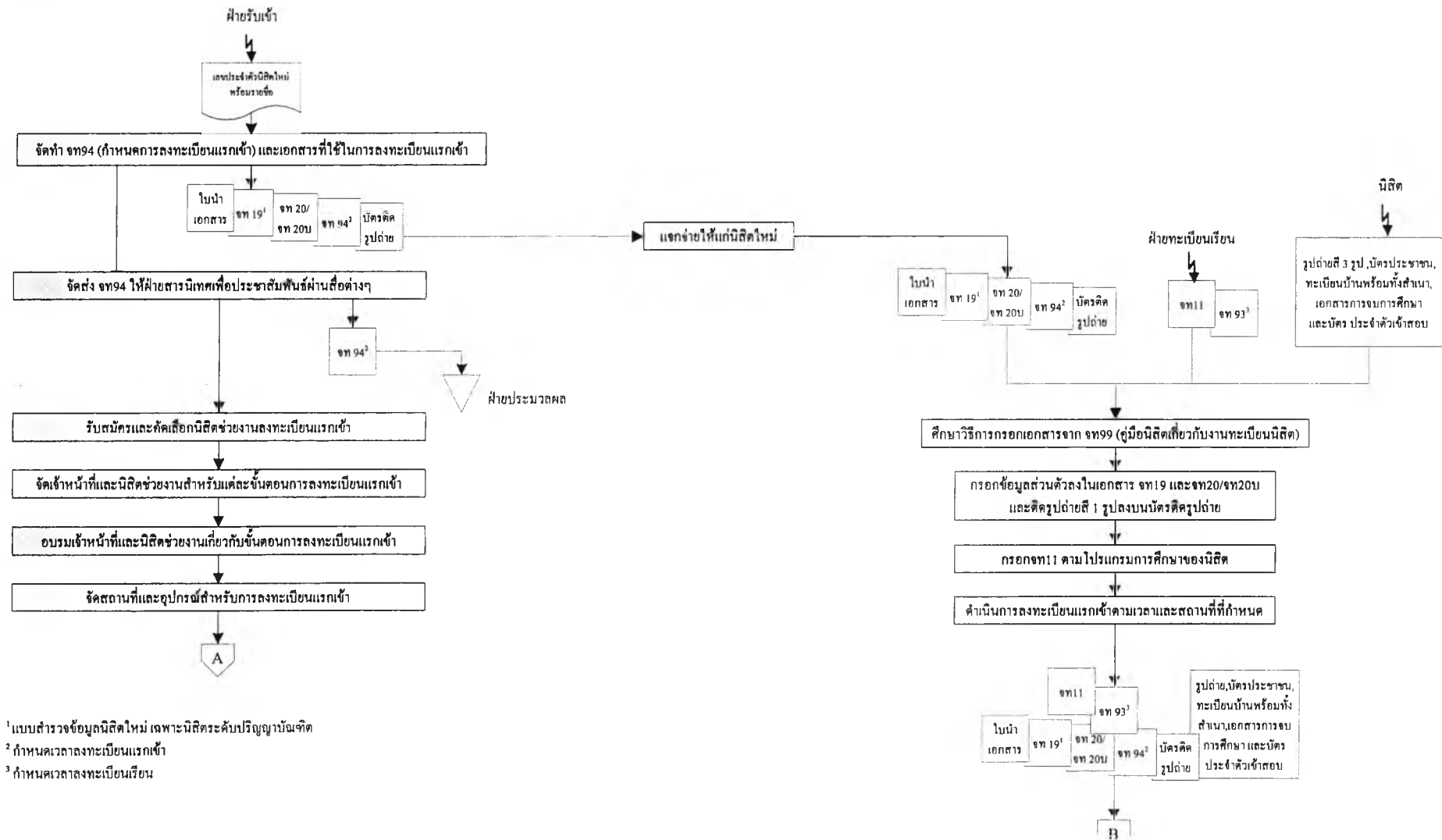
ระบบ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	ค่าเฉลี่ย
1. ระบบรับเข้าศึกษา	6	6	6	6	7	6	7	7	6	5	5	6	6.05
2. ระบบตารางสอนตารางสอบ	5	6	6	7	7	7	7	7	6	5	6	6	6.21
3. ระบบทะเบียนเรียน	5	5	7	7	7	5	7	7	6	5	6	5	5.93
4. ระบบวางแผนและการบริการ	5	7	6	6	7	7	7	7	6	6	5	5	6.11
5. ระบบคอมพิวเตอร์	5	7	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6.30
6. ระบบสารสนเทศ	6	5	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6.47
7. ระบบระเบียบนิติศาสตร์	6	6	6	7	5	6	7	7	6	6	5	5	5.96
8. ระบบการสำเร็จการศึกษา	5	4	6	7	5	7	7	7	6	5	5	4	5.56

ต้นฉบับ หน้าขาดหาย

ระบบทะเบียนนิติคดี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Existing System: งานลงทะเบียนแรกเข้า

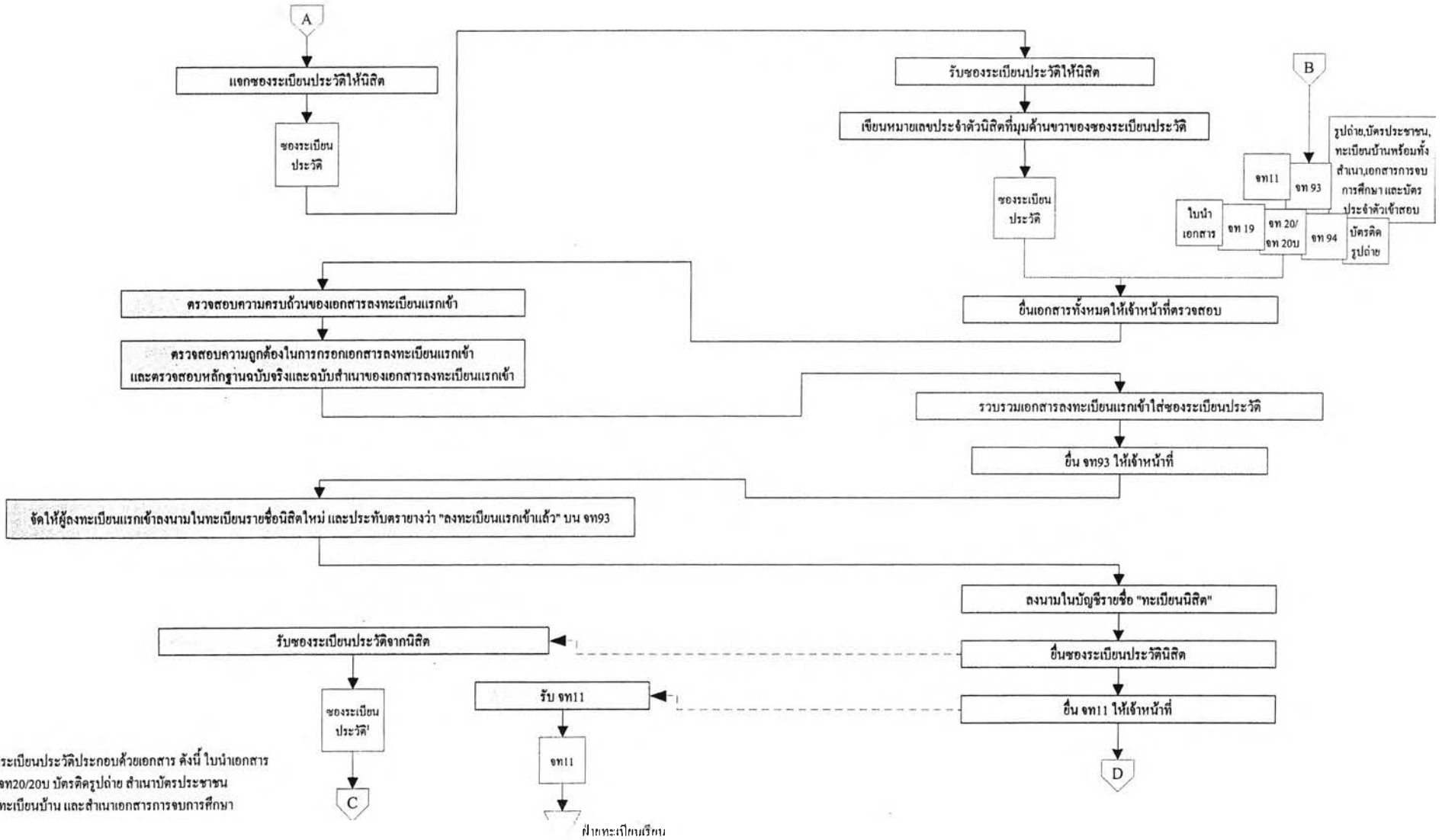
สำนักทะเบียนและประมวลผล - ฝ่ายรับเข้าศึกษา	สำนักทะเบียนและประมวลผล - เลขานุการสำนัก	นิติคดี
--	--	---------



¹ แบบสำรวจข้อมูลนิติคดีใหม่ เฉพาะนิติคดีระดับปริญญาบัณฑิต  
 ² กำหนดเวลาลงทะเบียนแรกเข้า  
 ³ กำหนดเวลาลงทะเบียนเรียน

ระบบทะเบียนนิติคดี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
Existing System: งานลงทะเบียนแรกเข้า (ในวันลงทะเบียนแรกเข้า)

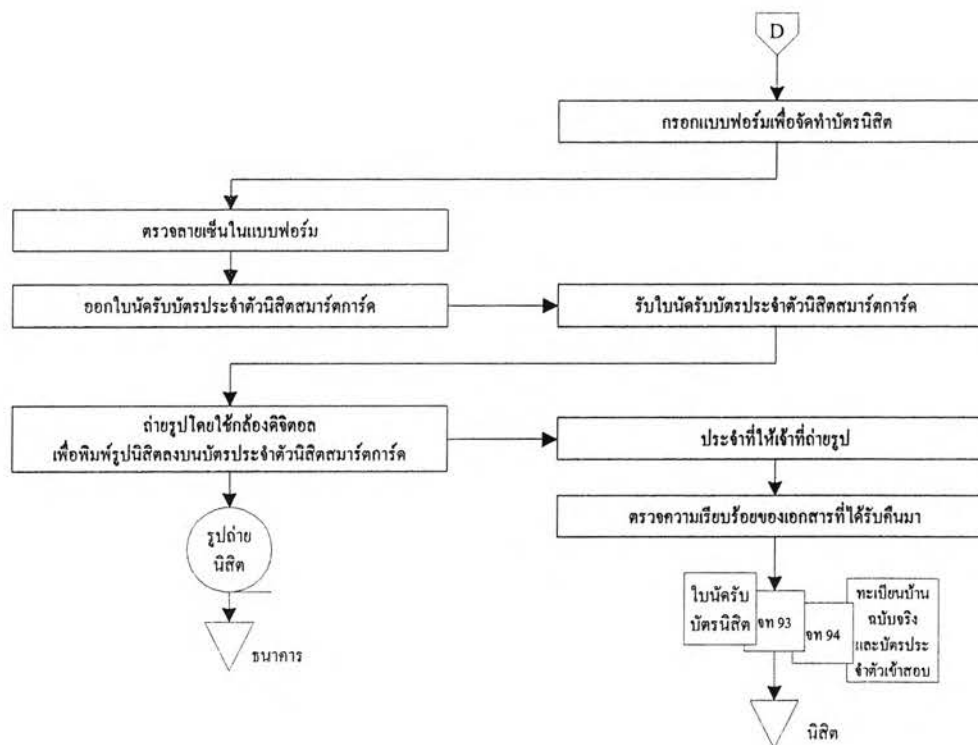
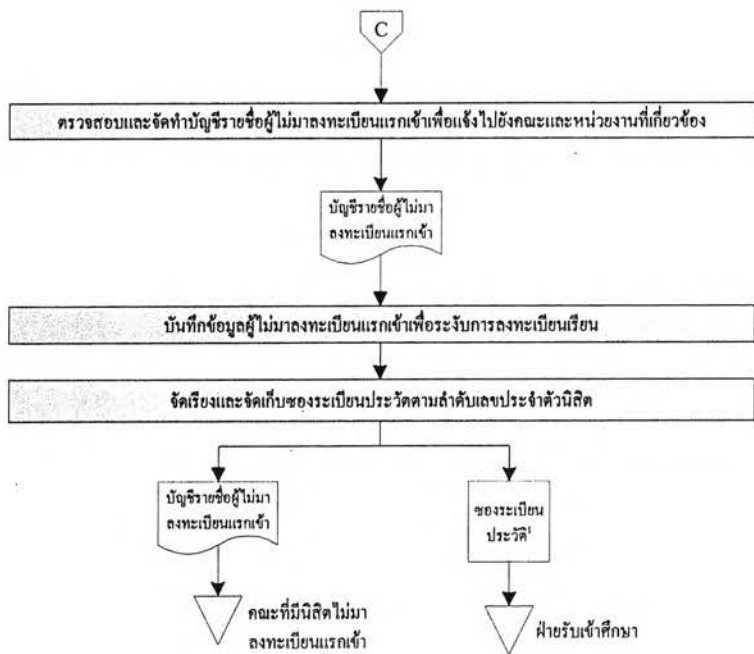
สำนักทะเบียนและประมวลผล - ฝ่ายรับเข้าศึกษา	นิติคดี
--	---------



<sup>1</sup> ในซองทะเบียนประวัติประกอบด้วยเอกสาร ดังนี้ ใบนำเอกสาร จท19 จท20/20บ บัตรคิดรูปถ่าย สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาเอกสารการจบการศึกษา

ระบบทะเบียนนิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
Existing System: งานลงทะเบียนแรกเข้า (ในวันลงทะเบียนแรกเข้า)

สำนักทะเบียนและประมวลผล - ฝ่ายรับเข้าศึกษา	ธนาคาร	นิติ
--	--------	------

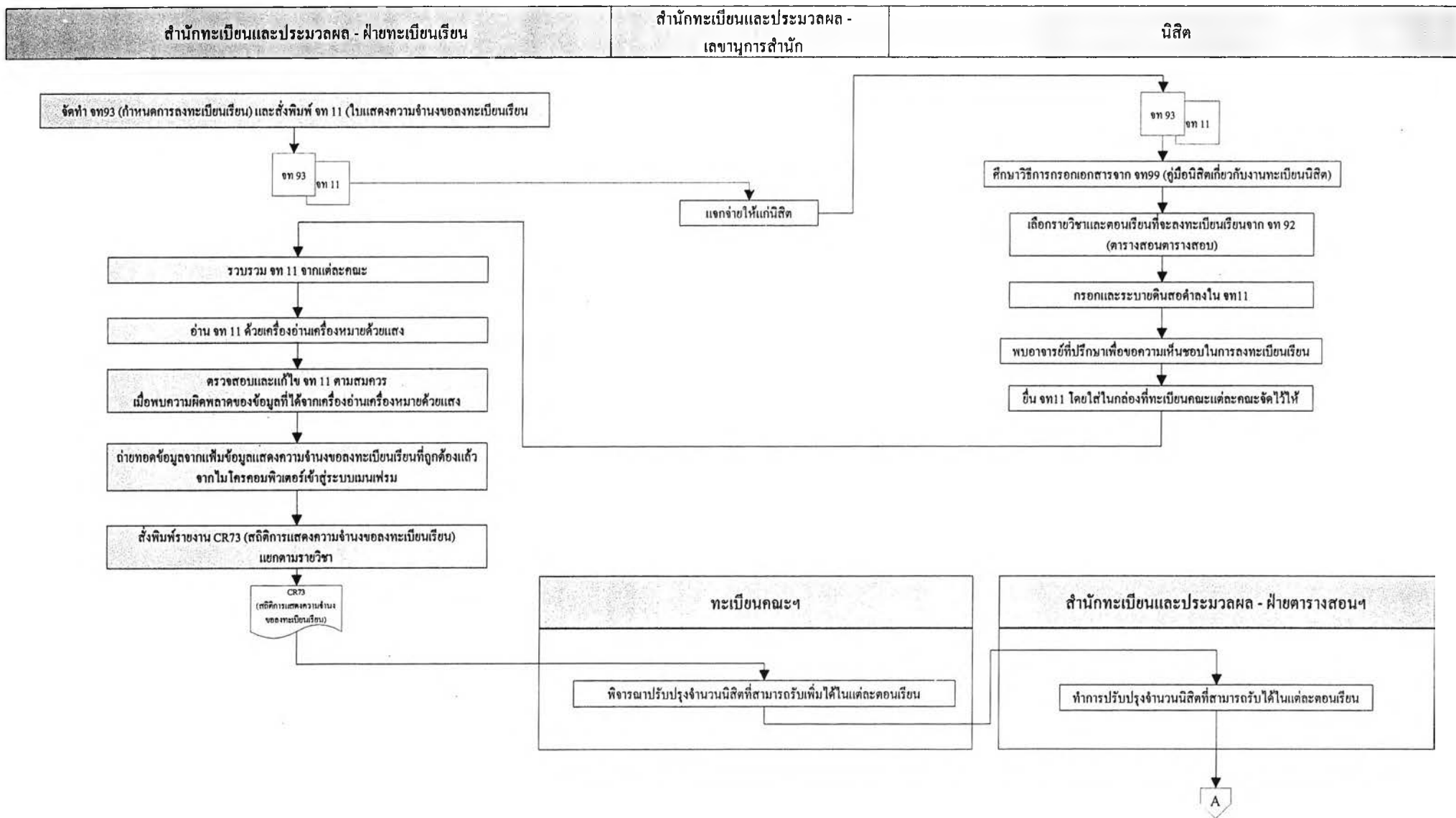


<sup>1</sup>ในซองระเบียบประวัติประกอบด้วยเอกสาร ดังนี้ ใบนำเอกสาร จท19 จท20/20บ บัตรติดรูปถ่าย สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาเอกสารการจบการศึกษา



ระบบทะเบียนนิติศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Existing System: งานลงทะเบียนเรียน

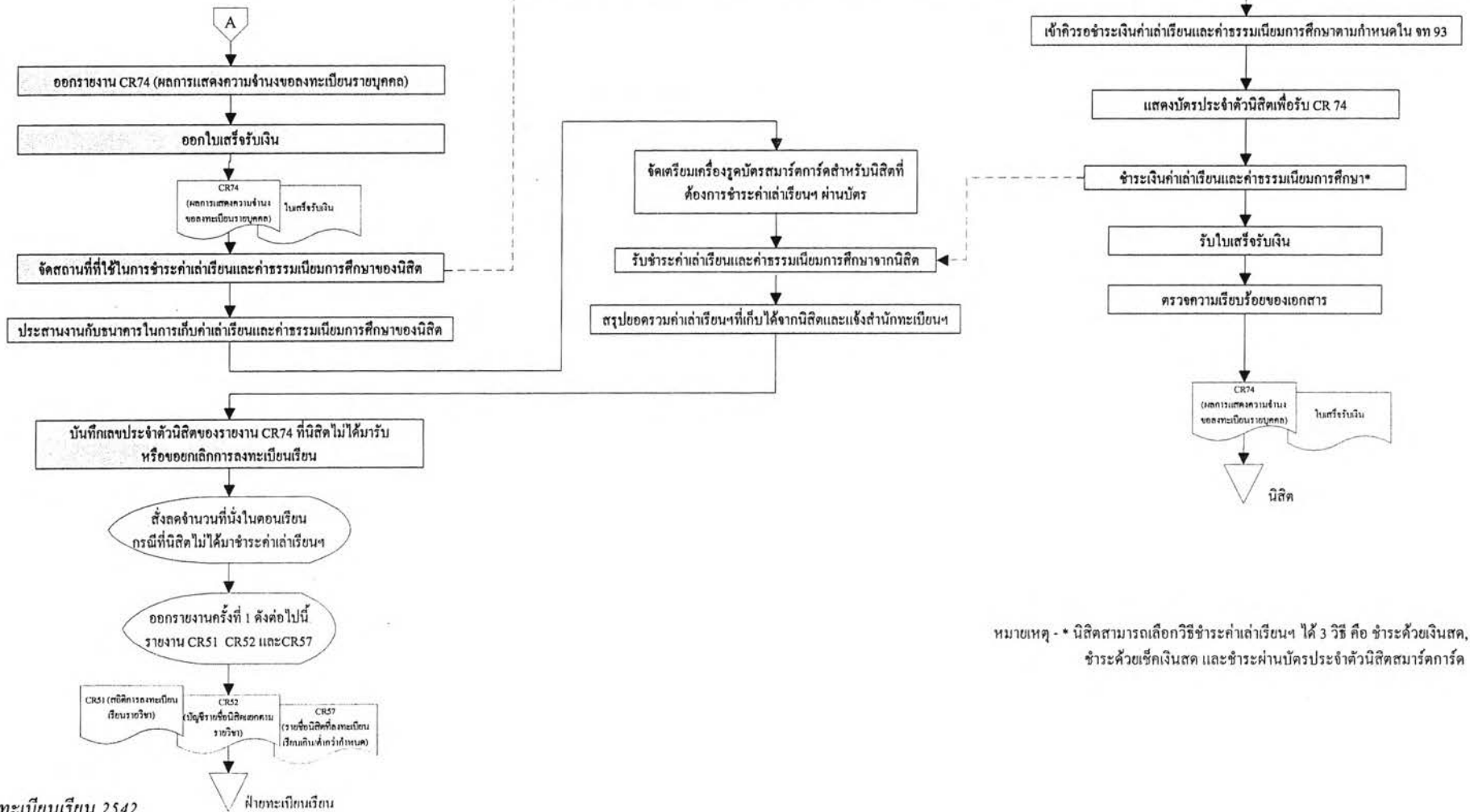




ระบบทะเบียนนิติศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Existing System: งานลงทะเบียนเรียน  
(ชำระค่าเล่าเรียนและค่าธรรมเนียมการศึกษา)

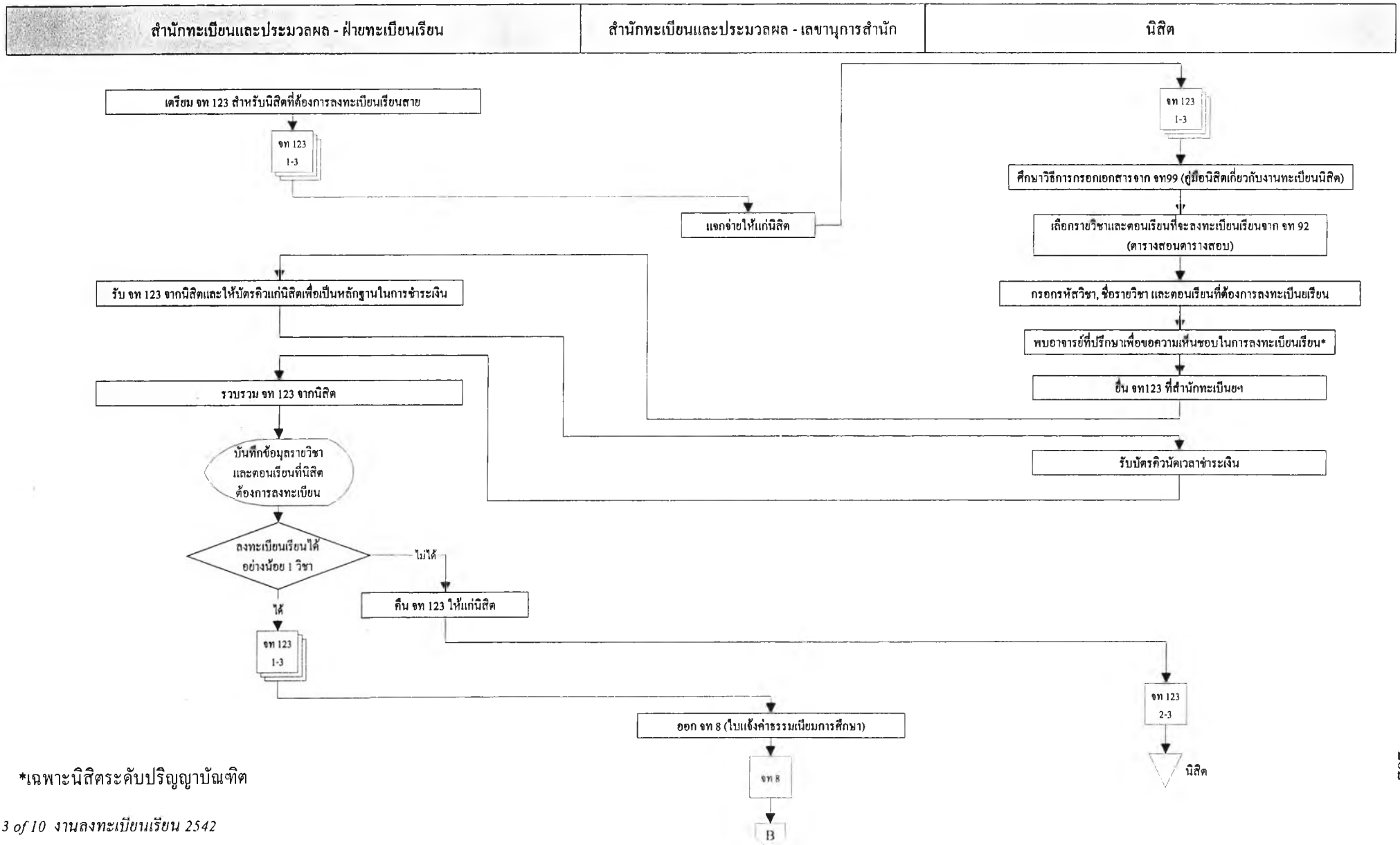
สำนักทะเบียนและประมวลผล - ฝ่ายทะเบียนเรียน	ธนาคาร	นิติศ
--	--------	-------



หมายเหตุ - \* นิติศสามารถเลือกวิธีชำระค่าเล่าเรียนฯ ได้ 3 วิธี คือ ชำระด้วยเงินสด, ชำระด้วยเช็คเงินสด และชำระผ่านบัตรประจำตัวนิติศธนาคาร

ระบบทะเบียนนิสิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

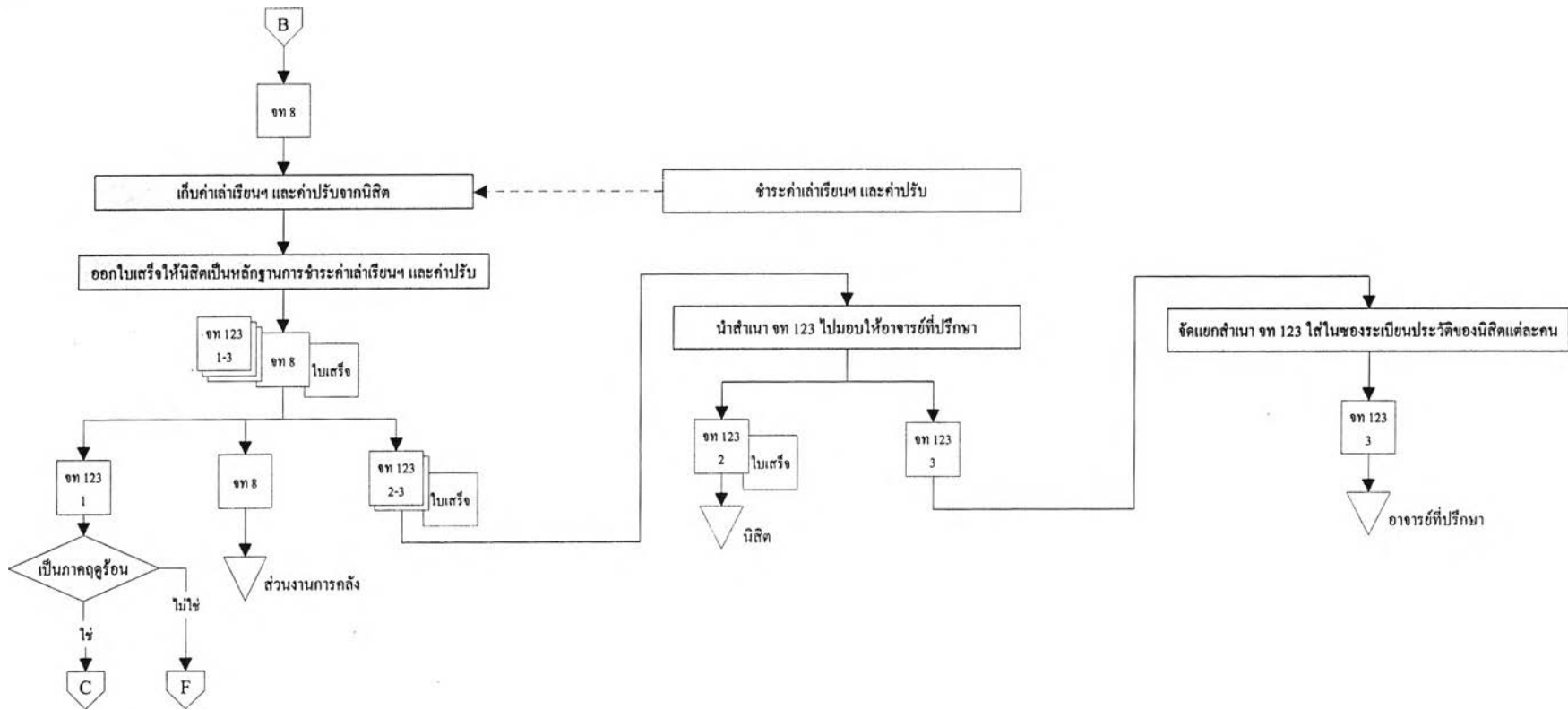
Existing System: งานลงทะเบียนเรียนสาย (ช่วงสัปดาห์แรกของการศึกษา)



\*เฉพาะนิสิตระดับปริญญาบัณฑิต

ระบบทะเบียนนิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
Existing System: งานลงทะเบียนเรียนสาย (ช่วงสัปดาห์แรกของภาคการศึกษา)

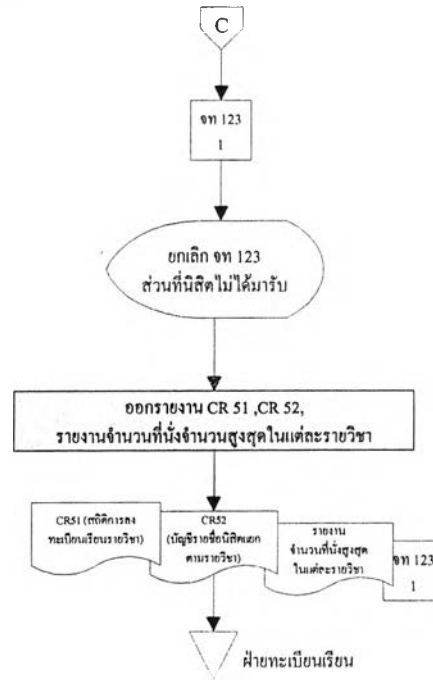
สำนักบริหารแผนและการคลัง- ส่วนการคลัง	นิติ	อาจารย์ที่ปรึกษา
---------------------------------------	------	------------------



ระบบทะเบียนนิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

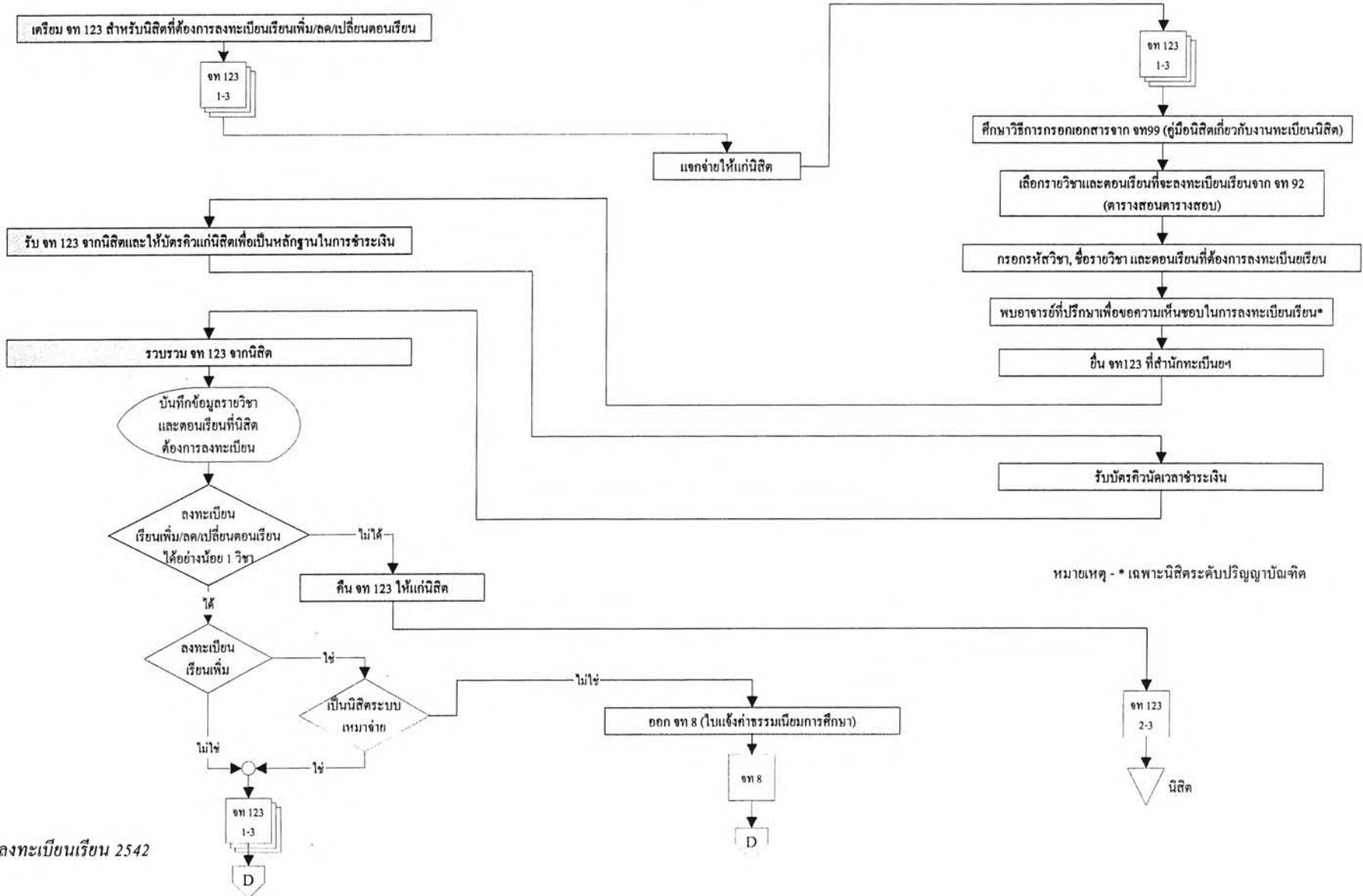
Existing System: งานลงทะเบียนเรียนสาย (เมื่อหมดเขตลงทะเบียนเรียนสาย เฉพาะภาคฤดูร้อน)

สำนักทะเบียนและประมวลผล - ฝ่ายทะเบียนเรียน



ระบบทะเบียนนิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

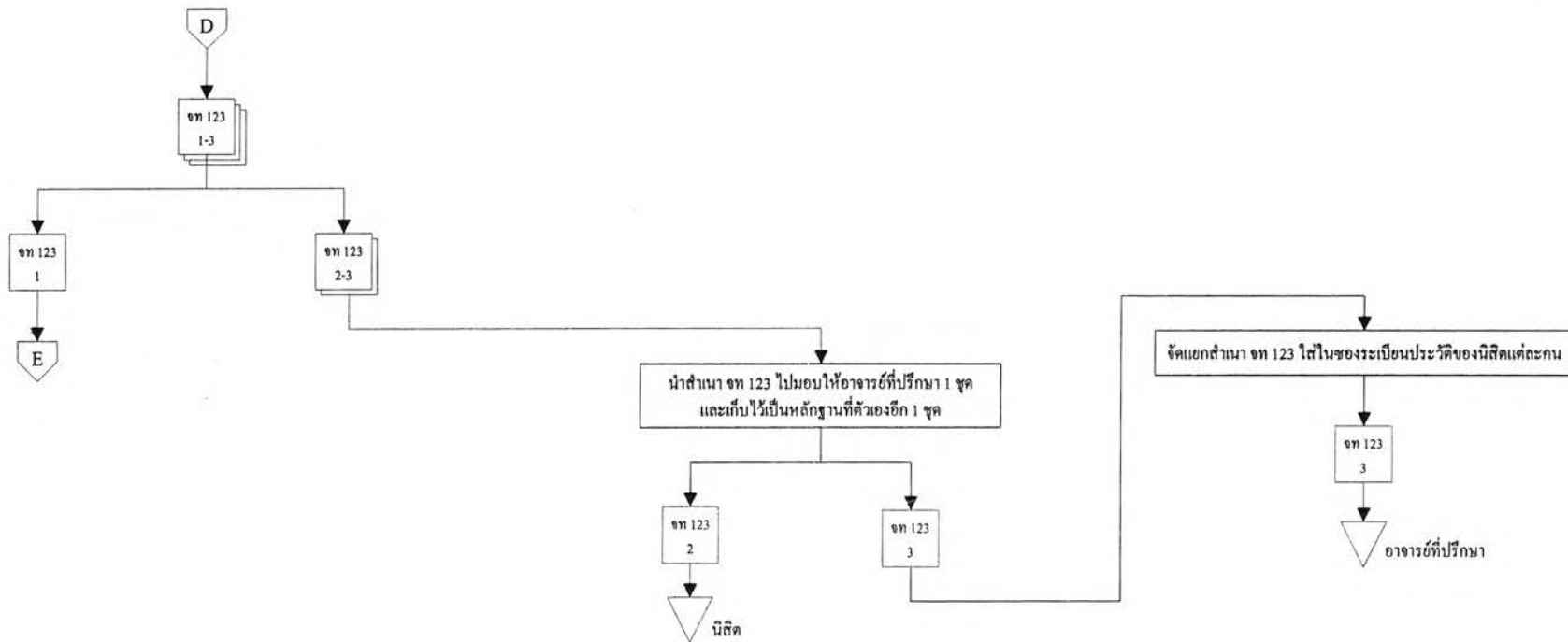
Existing System: งานลงทะเบียนเรียนเพิ่ม/ลดรายวิชา หรือเปลี่ยนตอนเรียน



หมายเหตุ - \* เฉพาะนิติระดับปริญญาบัณฑิต

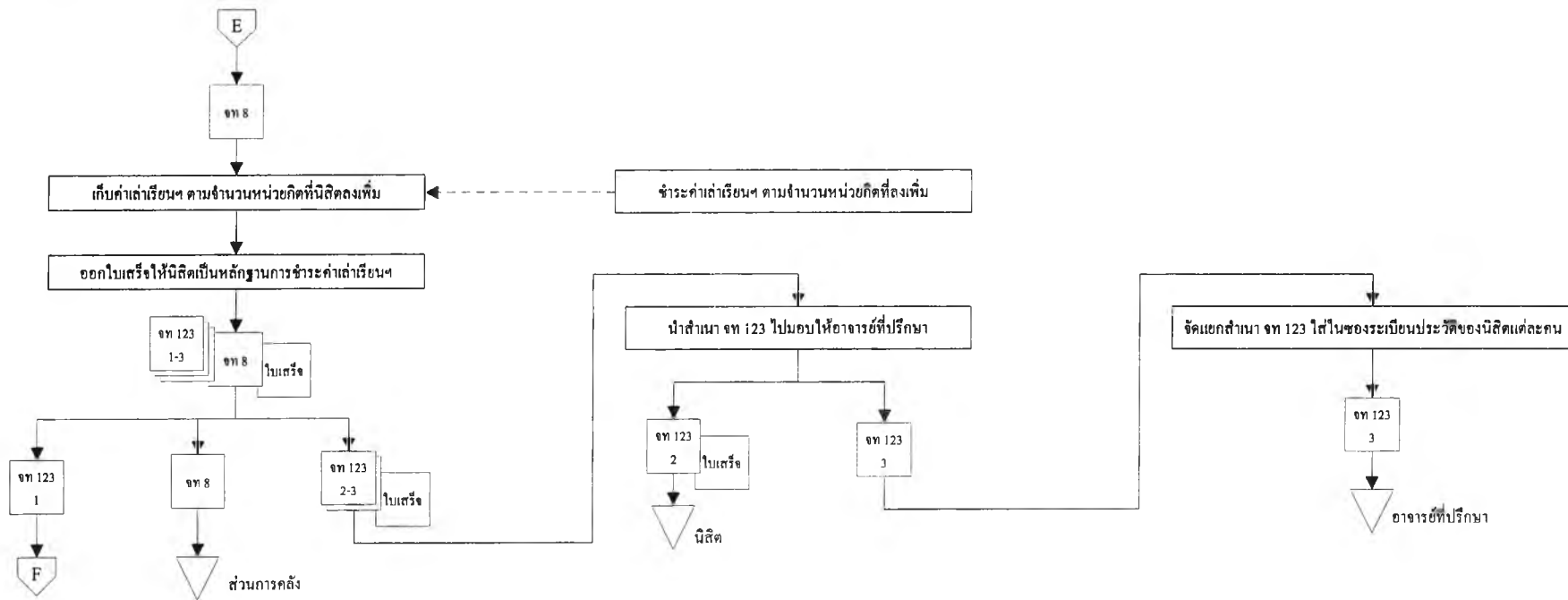
ระบบทะเบียนนิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
Existing System: งานลงทะเบียนเรียนเพิ่ม/ลดรายวิชา หรือเปลี่ยนตอนเรียน

สำนักทะเบียนและประมวลผล - ฝ่ายทะเบียนเรียน	นิติ	อาจารย์ที่ปรึกษา
--	------	------------------



ระบบทะเบียนนิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
Existing System: งานลงทะเบียนเรียนเพิ่ม/ลดรายวิชา หรือเปลี่ยนคอนเรียน

สำนักบริหารแผนและการคลัง- ส่วนการคลัง	นิติ	อาจารย์ที่ปรึกษา
---------------------------------------	------	------------------

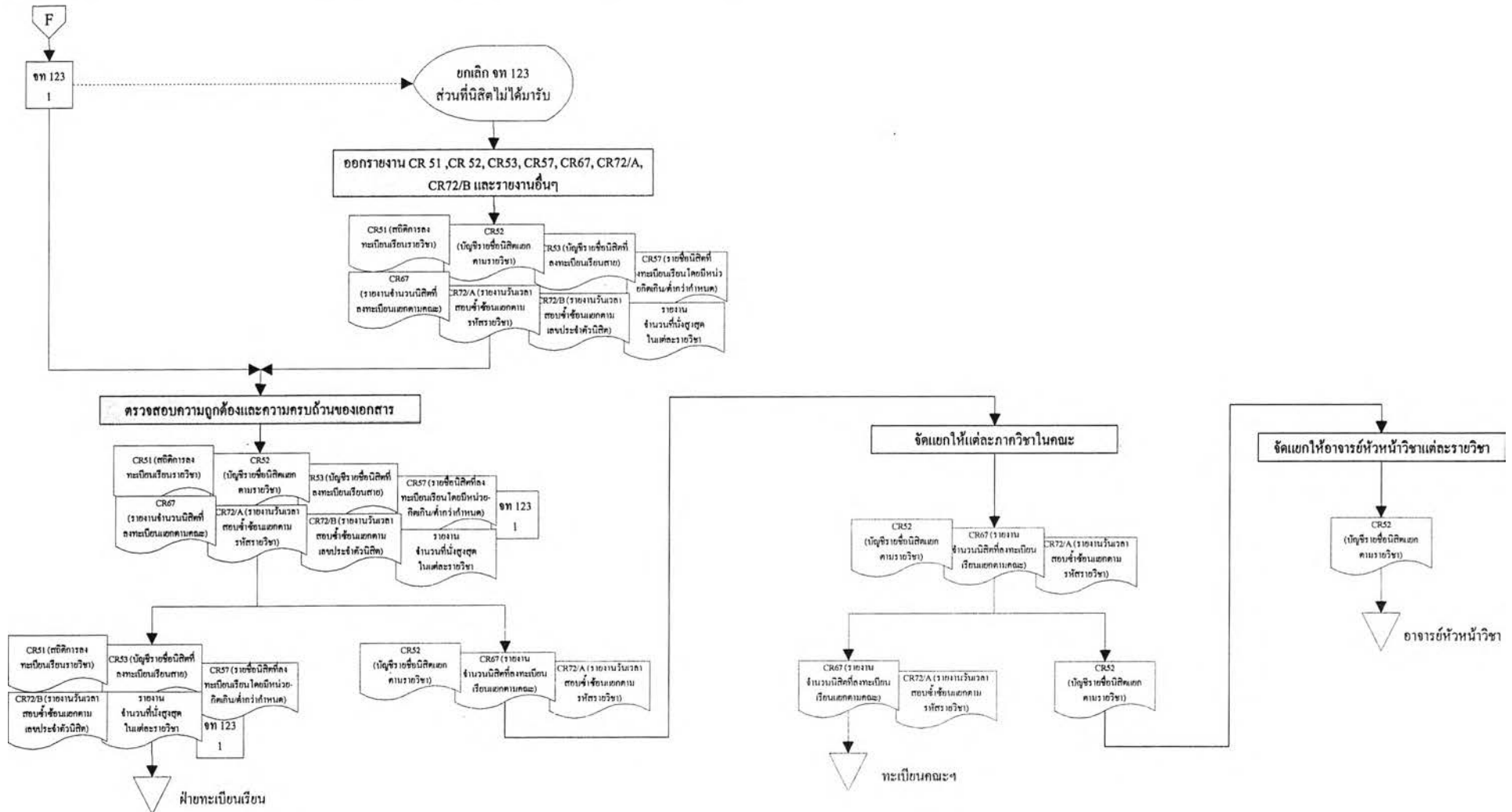


ระบบทะเบียนนิติคดี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

existing System: งานลงทะเบียนเรียนสาย, เพิ่ม/ลดรายวิชา หรือเปลี่ยนตอนเรียน

(ออกรายงานสรุปการลงทะเบียนเรียนสาย, เพิ่มรายวิชา หรือเปลี่ยนตอนเรียน เมื่อสิ้นสุดสองสัปดาห์แรกของภาคการศึกษาปกติ หรือสัปดาห์แรกของภาคฤดูร้อน)

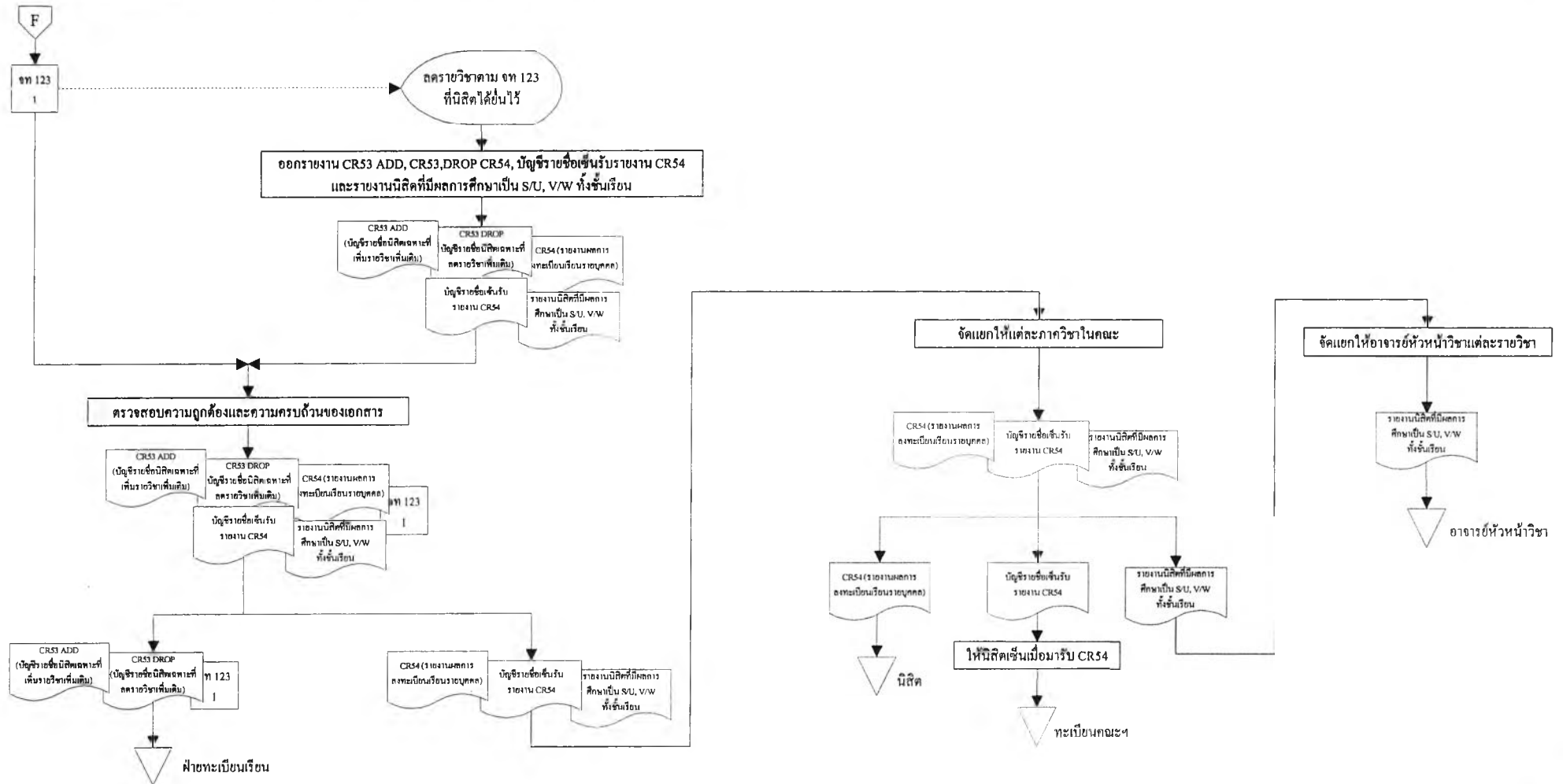
สำนักทะเบียนและประมวลผล - ฝ่ายทะเบียนเรียน	คณะ/โครงการ/สถาบัน	ภาควิชา
--	--------------------	---------





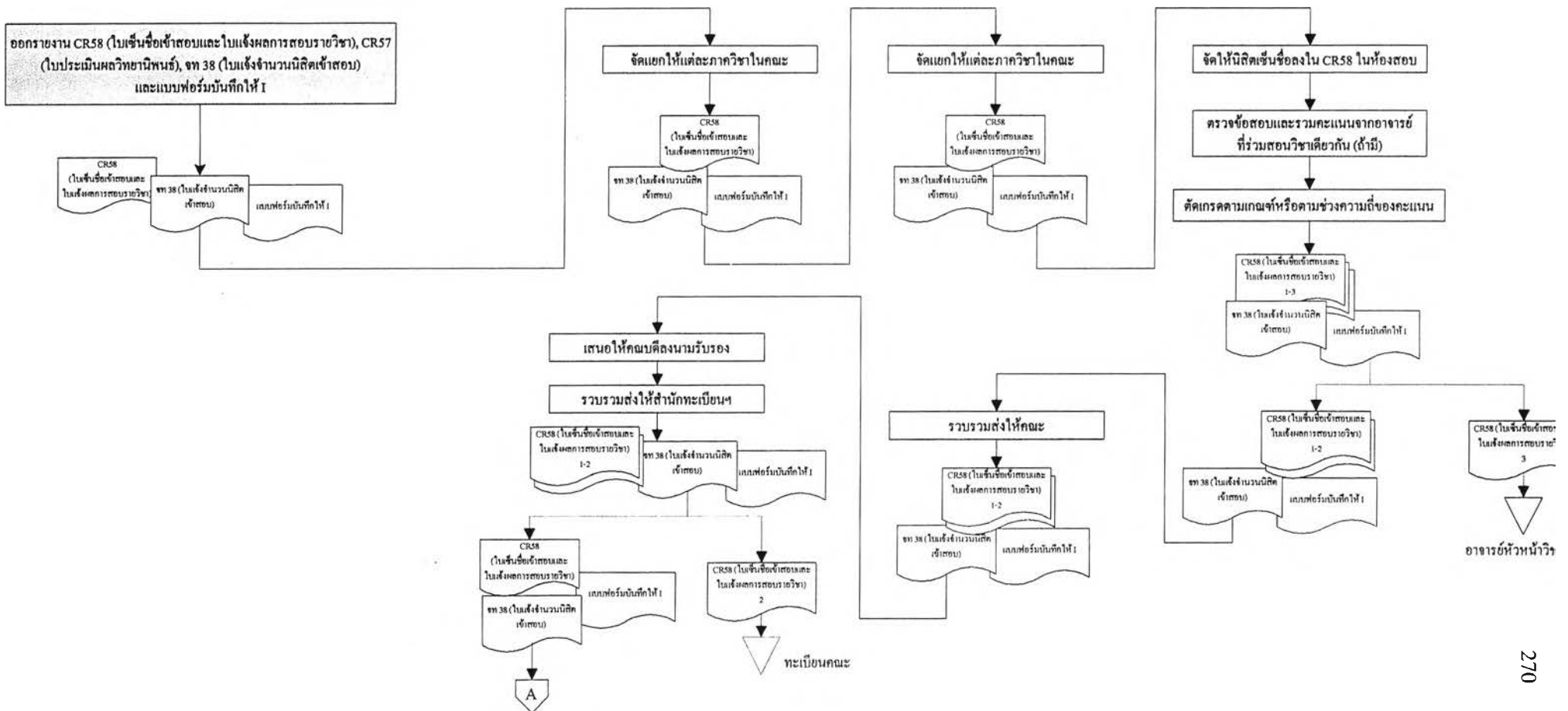
**ระบบทะเบียนนิสิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**  
 existing System: งานลงทะเบียนเรียนสาย, เพิ่ม/ลดรายวิชา หรือเปลี่ยนตอนเรียน  
 (ออกรายงานสรุปการลงทะเบียนเรียนสาย, เพิ่มรายวิชา หรือเปลี่ยนตอนเรียน เมื่อหมดเขตลดรายวิชาของแต่ละภาคการศึกษา)

<b>สำนักทะเบียนและประมวลผล - ฝ่ายทะเบียนเรียน</b>	<b>คณะ/โครงการ/สถาบัน</b>	<b>ภาควิชา</b>
---	---------------------------	----------------



ระบบทะเบียนนิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
Existing System: งานทะเบียนการศึกษา - บันทึกผลการศึกษา

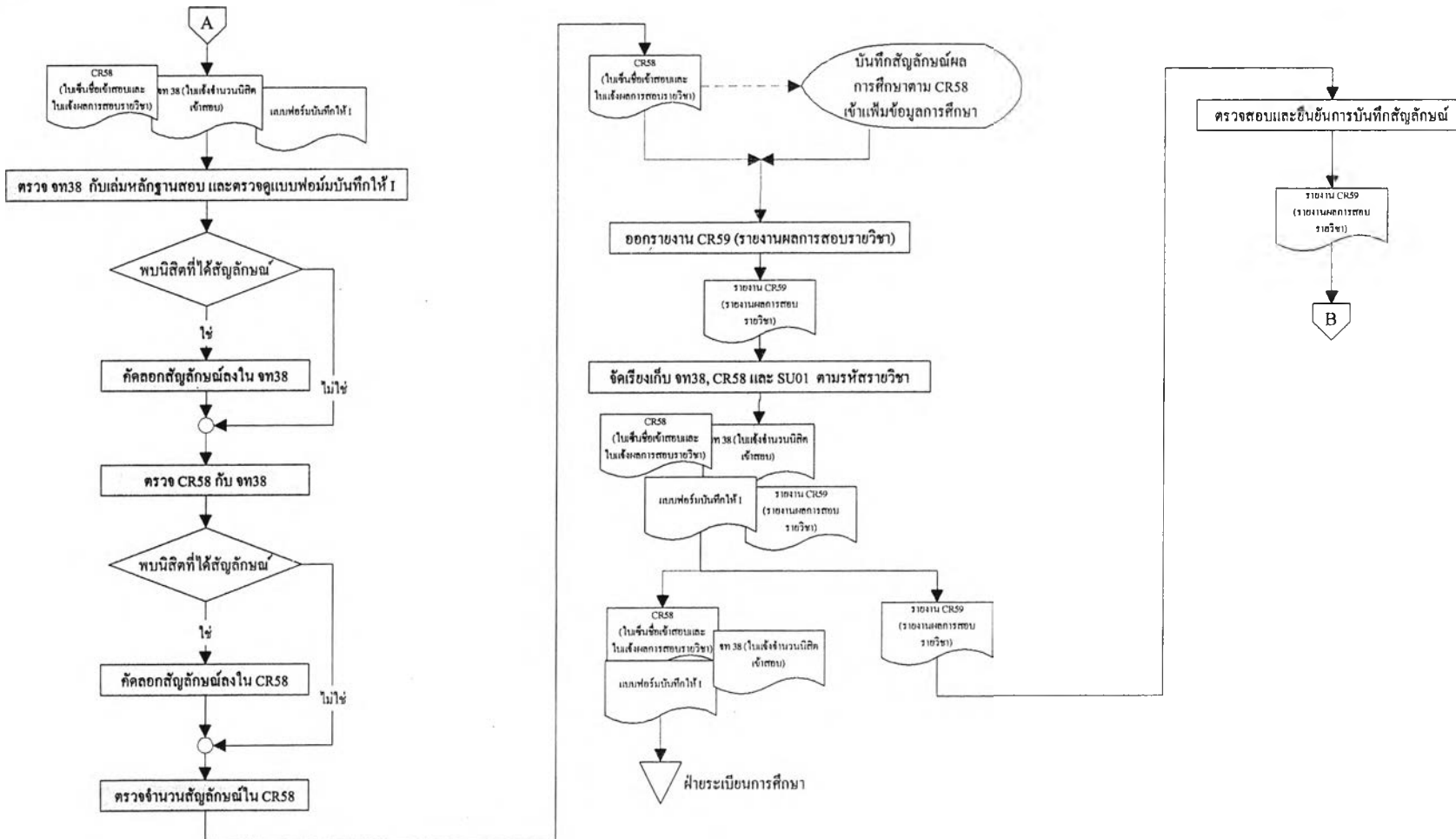
สำนักทะเบียนและประมวลผล - ฝ่ายทะเบียนการศึกษา	คณะ	ภาควิชา	อาจารย์หัวหน้าวิชา
---	-----	---------	--------------------



ระบบทะเบียนนิสิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
Existing System: งานทะเบียนการศึกษา - บันทึกผลการศึกษา

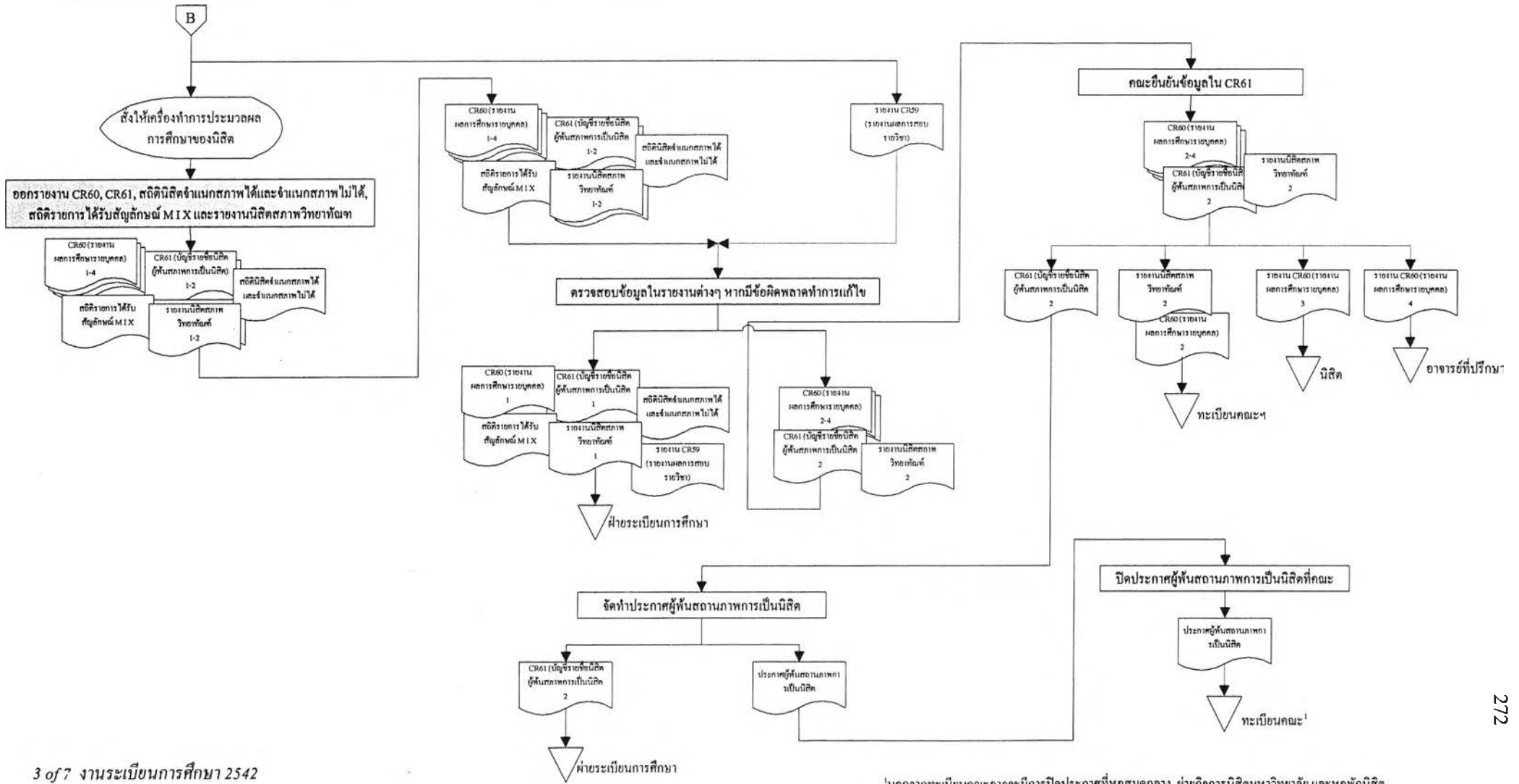
สำนักทะเบียนและประมวลผล - ฝ่ายทะเบียนการศึกษา

คณะ



ระบบทะเบียนนิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Existing System: งานทะเบียนการศึกษา -ประมวลผลการศึกษาและแจ้งผลการศึกษา

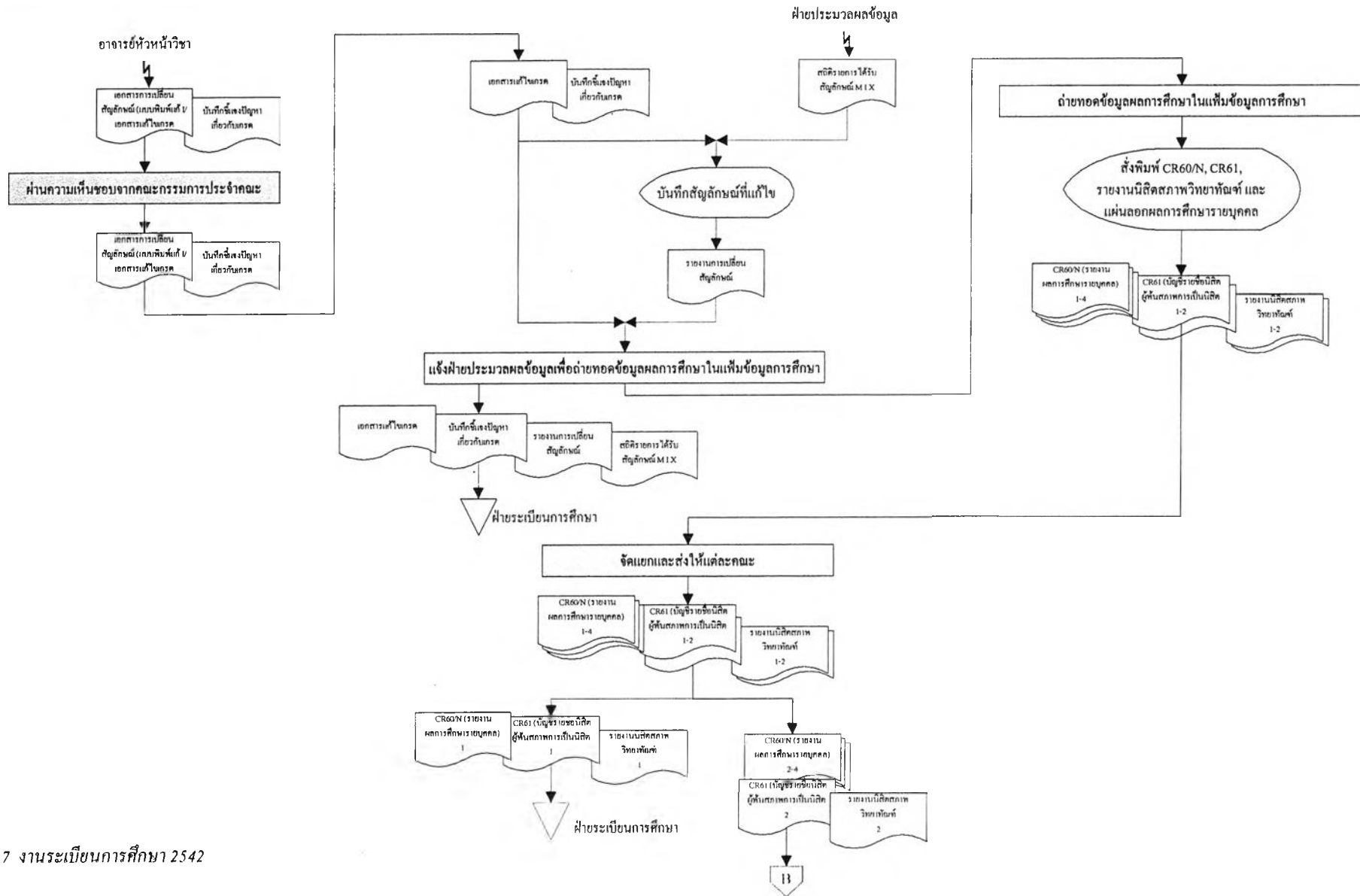


นอกจากทะเบียนคณะอาจจะมีการปิดประกาศที่หอสมุดกลาง, ฝ่ายกิจการนิสิตมหาวิทยาลัย และหอพักนิสิต

# ระบบทะเบียนนิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Existing System: งานทะเบียนการศึกษา - ติดตามและแก้ไขผลการศึกษา (ผ่านคณะกรรมการประจำคณะ)

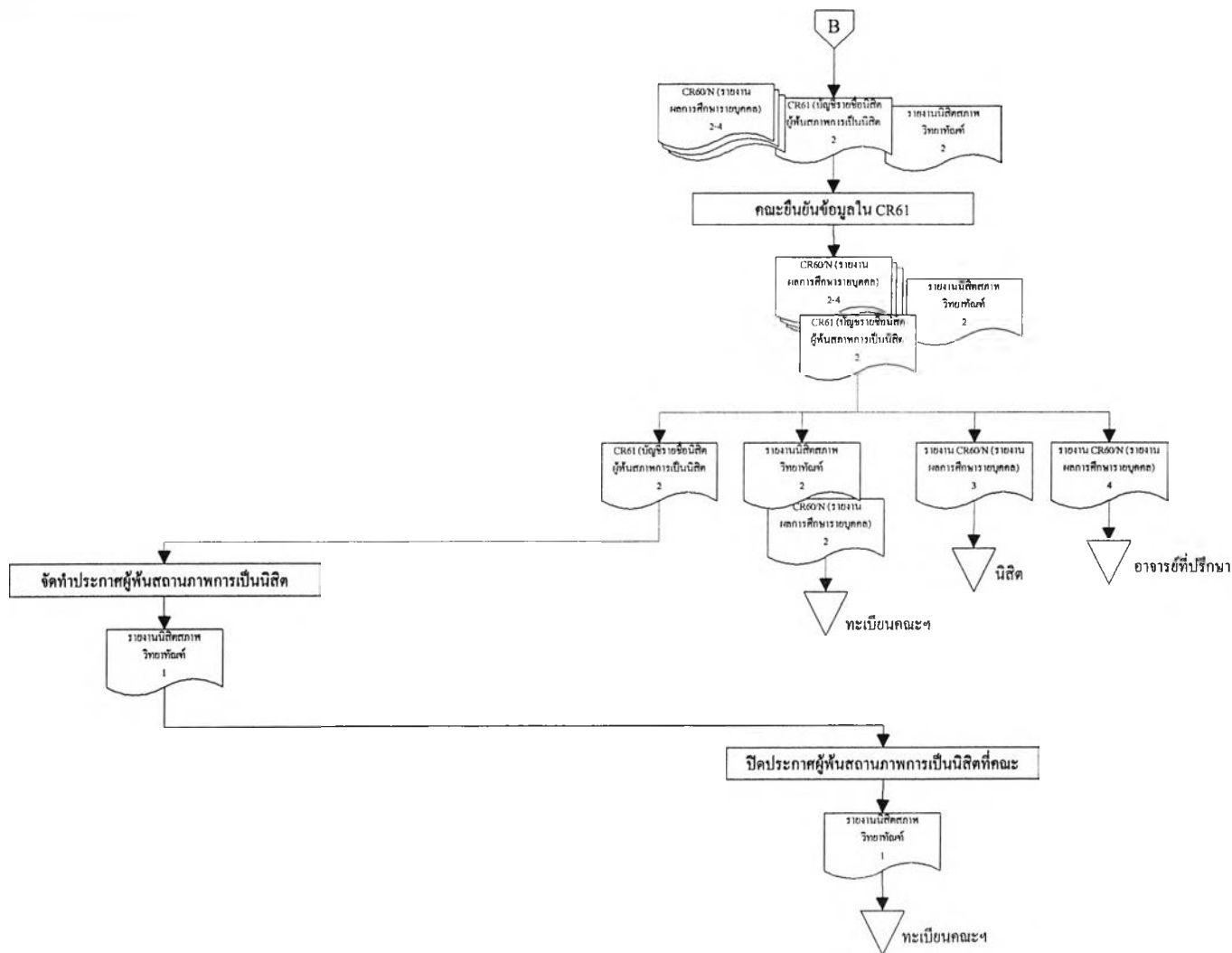
คณะ	สำนักทะเบียนและประมวลผล - ฝ่ายทะเบียนการศึกษา	สำนักทะเบียนและประมวลผล - ฝ่ายประมวลผลข้อมูล
-----	---	--



ระบบทะเบียนนิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Existing System: งานทะเบียนการศึกษา - ติดตามและแก้ไขผลการศึกษา (ผ่านคณะกรรมการประจำคณะ)

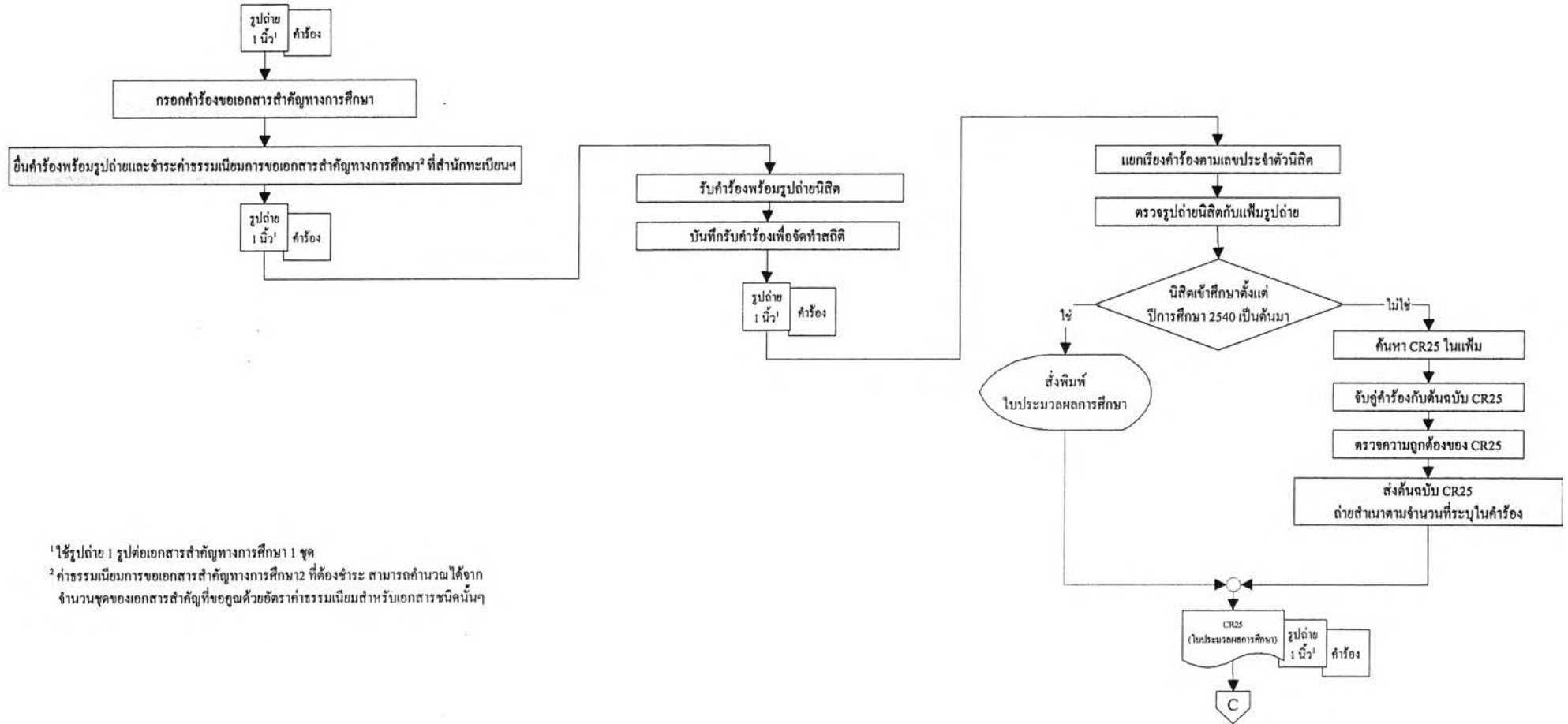
สำนักทะเบียนและประมวลผล - ฝ่ายทะเบียนการศึกษา	คณะ
---	-----



ระบบทะเบียนนิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Existing System: งานทะเบียนการศึกษา – การขอสำเนาใบประมวลผลการศึกษาสำหรับนิติที่สำเร็จการศึกษาแล้ว

นิติศ	สำนักทะเบียนและประมวลผล - เลขานุการสำนัก	สำนักทะเบียนและประมวลผล - ฝ่ายทะเบียนการศึกษา
-------	--	---



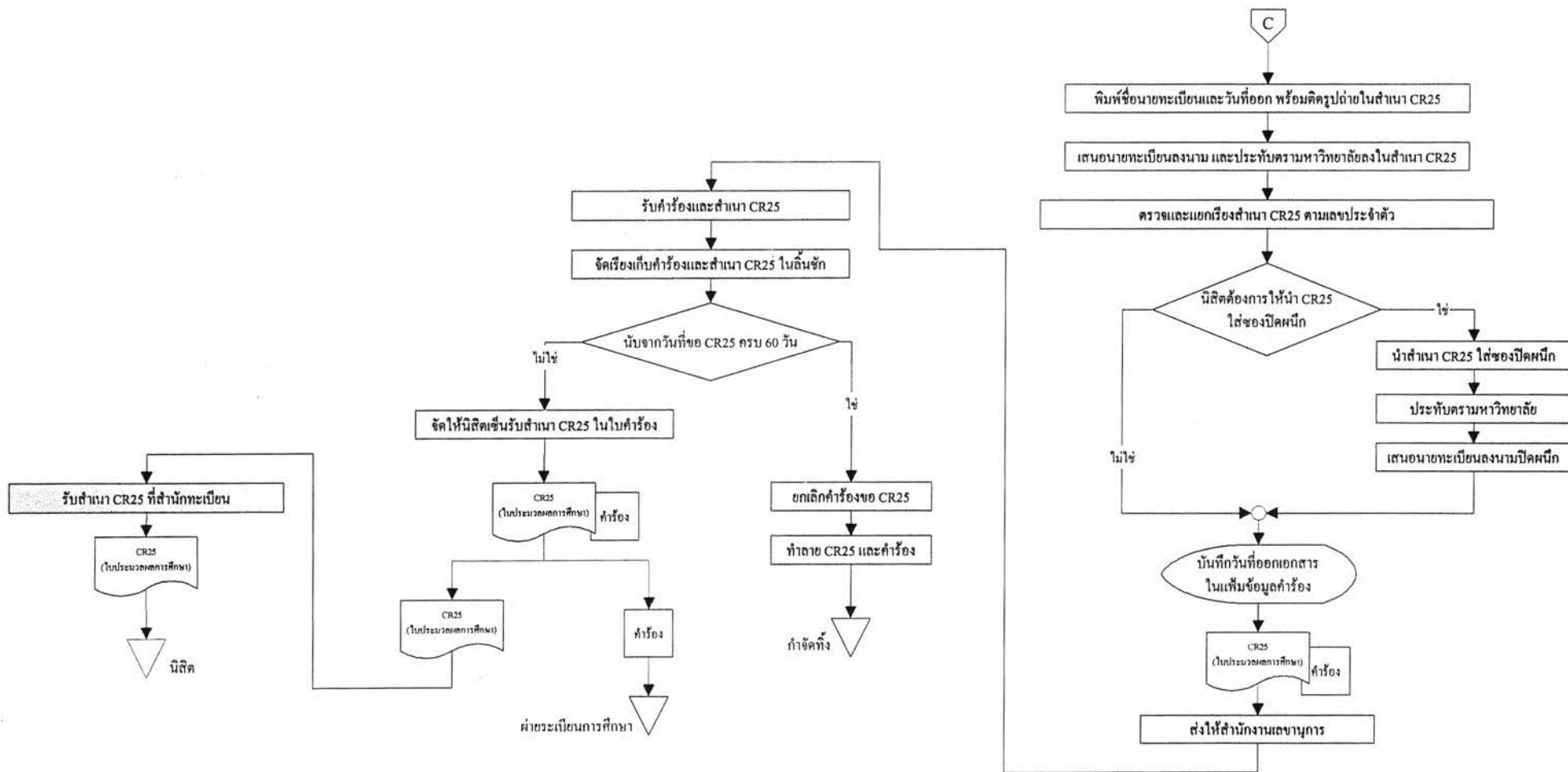
<sup>1</sup> ใช้รูปถ่าย 1 รูปต่อเอกสารสำคัญทางการศึกษา 1 ชุด

<sup>2</sup> ค่าธรรมเนียมการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา<sup>2</sup> ที่ต้องชำระ สามารถคำนวณได้จากจำนวนชุดของเอกสารสำคัญที่ขอด้วยอัตราค่าธรรมเนียมสำหรับเอกสารชนิดนั้นๆ

ระบบทะเบียนนิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Existing System: งานทะเบียนการศึกษา – การขอสำเนาใบประมวลผลการศึกษาสำหรับนิติที่สำเร็จการศึกษาแล้ว

นิติ	สำนักทะเบียนและประมวลผล - เลขานุการสำนัก	สำนักทะเบียนและประมวลผล - ฝ่ายทะเบียนการศึกษา
------	--	---





**ต้นฉบับ หน้าขาดหาย**

# TADS

## *Telephone Access Data-Entry System*

*"Turn Your Telephone Into a Smart*

*Data Collection Terminal"*

SNP Technologies offers the *affordable solution* for telephone access to a centralized data store. Facilitated by our TADS telephony software, off-site personnel can make database inquiries *or* enter data with the ease of a touch tone telephone!

TADS Features...

- Collects punches just like a terminal, so the only off-site hardware needed is a telephone. Imagine the savings!
- Validates data input.
- Capable of using multiple telephone lines.
- Messages and data entry prompt sequence are customizable.
- Incorporates interactive voice response (IVR).
- **Cost effective and easy to use, no programming required!**

TADS is for Home Health Care Providers, survey collectors, construction companies, freight delivery companies, companies with branch offices - any company with field personnel, employees who do not come to main office but still need to enter data.

### TADS is a Versatile Product

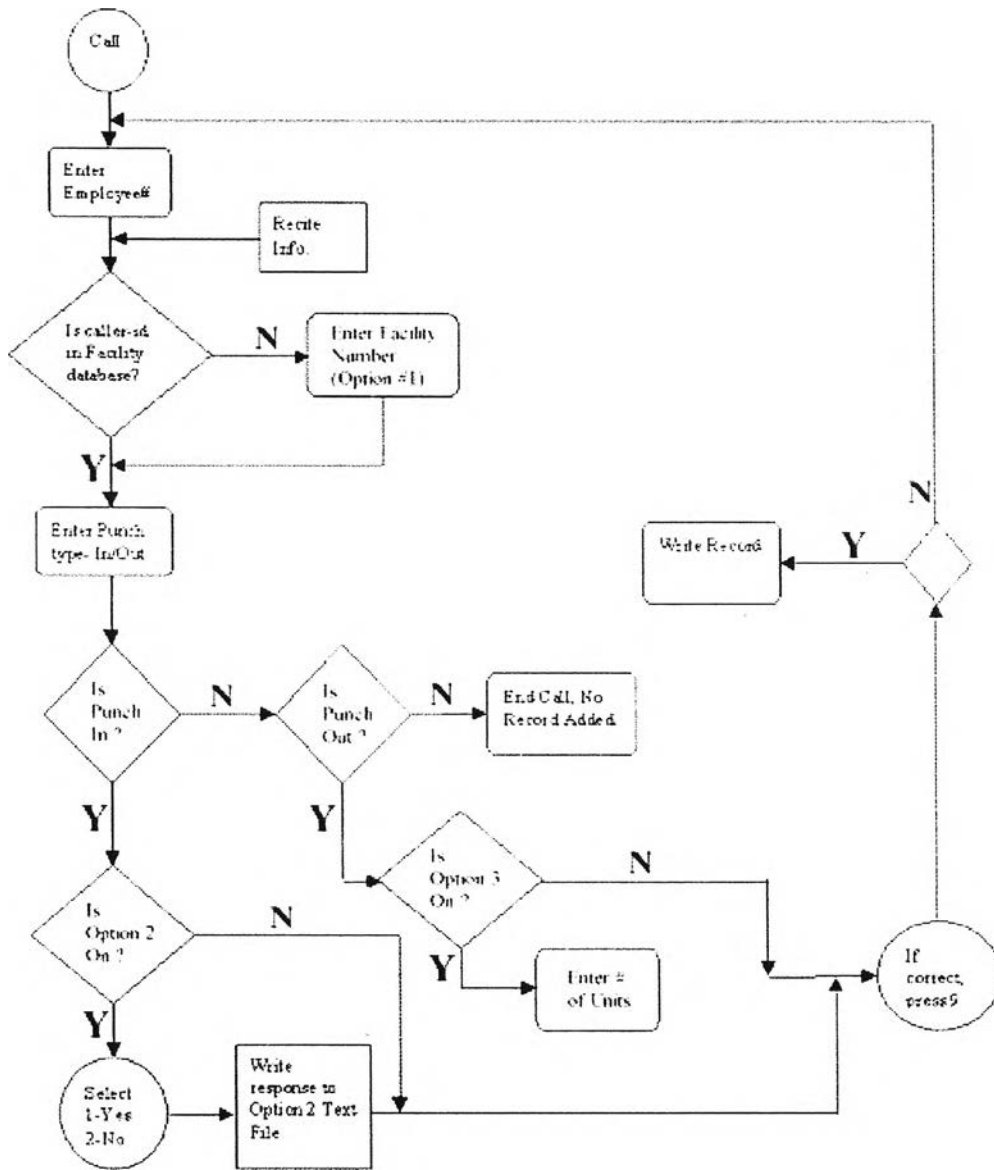
TADS can be used for a range of applications...

<b>Time and Attendance</b>	Off-site employees can punch in and out using TADS
<b>Project and Job Time Reporting</b>	As part of your labor tracking solution, off-site employees, contractors and consultants can report hours worked.
<b>Surveys and Opinion Polls</b>	Responses to specific questions can be collected as "yes", "no", "may be" and immediately collated.
<b>Order Entry</b>	Customers can enter order even after closing time.
<b>Appointment Scheduling for Interviews</b>	Applicants can call and schedule appointment by selecting available time schedule.
<b>Course Registration</b>	Prospective students can register for courses
<b>Dealer/Service Center Locator</b>	Caller enters zip code to retrieve the nearest dealer/service center
<b>And more!</b>	Any use of a touch-tone telephone to retrieve information, input information, verify entered information.

TADS can be implemented by SNP at your site or off-site through special arrangement with [SunTel, Inc.](#)

**TADS Flow Chart**

The following represents the Interactive Voice Response (IVR) flow for a call into the TADS system. This is a three option example, i.e., the caller is prompted for responses in three instances.



**TADS System Estimated Budget**

#LINES	TADS SOFTWARE	AG-8 CARD	AG-T1 CARD	INSTALLATION / TRAINING	TRAVELLING EXPENSE	ANNUAL PHONE SUPPORT	TOTAL COST
2	\$4,100.00	\$2,485.00		\$2,000.00	\$1,000.00	\$1,000.00	\$10,585.00
4	4,100.00	2,485.00		2,000.00	1,000.00	1,000.00	10,585.00
8	7,900.00	2,485.00		3,000.00	1,500.00	1,250.00	16,135.00
16	11,900.00	4,970.00		3,000.00	1,500.00	1,250.00	22,620.00
24	13,800.00	7,455.00		4,500.00	2,000.00	2,500.00	30,255.00
24	13,800.00		\$6,585.00	4,500.00	2,000.00	2,500.00	29,385.00

Contact SNP with your questions regarding pricing, installation, or other concerns.





## Transcripts

### Ordering Official Transcripts

The University of Massachusetts Amherst has four separate transcript operations: Graduate School, Undergraduate Registrar, Division of Continuing Education, and Stockbridge School of Agriculture. Students must request transcripts separately from each of the areas which they attended. More information on requesting transcripts is available from :

- Graduate School  
534 Goodell Building  
(413) 545-0024
- Division of Continuing Education  
358 North Pleasant Street  
(413) 545-3653
- Stockbridge School of Agriculture  
115 Stockbridge Hall  
(413) 545-2222
- Undergraduate Registrars Office  
213 Whitmore Administration Building  
(413)-545-2781

The Undergraduate Transcript Office sends out official copies of your academic record when you submit your written authorization. In your letter you **must** include:

- your **signature**
- all names used on the university records (last, first, middle/maiden/other name)
- dates of attendance or graduation date
- Social Security number (and your 9-digit student ID number, if different)
- your date of birth
- your address (phone number and internet address optional)
- any additional information which will enable us to locate your record

Please send **complete** addresses of where you want your transcripts sent to. Also indicate how many copies you want sent to each address. To be official, the transcript must be sent directly to a third party or sent to the student in a confidential envelope with the signature of the Registrar on the back of the envelope for use in packaged applications.

If you entered the University **prior to September, 1990**, you are entitled to one free transcript. After you have used up this free copy, whether in the past or with your current order, subsequent transcripts are \$3.00 per copy. Please make your check payable to the University of Massachusetts.

If you entered the University as a full-time student since September 1990, your transcripts are free, since you have paid the Registrar Service Fee.

Your letter of request should be mailed to :

**Undergraduate Transcript Office**

**University of Massachusetts Amherst**

**213 Whitmore Administration Building**

**Amherst, MA 01003-8250**

For instructions on how to order transcripts by fax, click here.

For instructions on how to order transcripts over the Internet, click here.

Transcripts are mailed approximately 2 to 3 working days after we receive your written request.

If you have questions about ordering transcripts, please call our voice-mail system at (413) 545-2781. If you have any other questions regarding transcripts or diplomas, click here for the Transcript Area Directory. We may also be contacted by e-mail at [trans@registrar.umass.edu](mailto:trans@registrar.umass.edu)

Our working hours are Monday through Friday 8:30am-4:45pm (in the summer, the hours are 8:00am-4:00pm).

## Ordering Transcripts by Fax

- Follow instructions on How to Order Official Transcripts .
- Remember that we must have your signature to release your records. Mouse signatures or signatures made with a special pen are acceptable for faxed requests. Font signatures are not acceptable.
- If it is necessary to send in payment for the transcripts, it may be sent to the following address:

*Undergraduate Transcript Office*

*209 Whitmore Hall*

*University of Massachusetts*

*Amherst, MA 01003*

**Attention:** Fax Request

- Our fax number is (413) 545-2920.

*This is an official Page/Publication of the University of Massachusetts Office of the Undergraduate Registrar.*

**Site last modified on: 04/06/00**

## Ordering Transcripts over the Internet

- Send us a signed authorization by **postal mail** stating that you would like to order transcripts over the Internet. This authorization must contain the following information:
  - Your full, printed name
  - Your social security number
  - The e-mail address from which you will be ordering transcripts
  - Your hand-written signature. Mouse, font, and faxed signatures, as well as signatures made with a light-pen, will not be accepted for this authorization.
- You will be notified once we receive this authorization. You will also receive instructions about what information we need on transcript requests sent over the Internet.
- Please note that we are not able to e-mail either official or unofficial transcripts. We only send official transcripts by postal mail, and we may only fax unofficial transcripts.
- If you have any questions, you may contact us at  
<mailto:arg.tran@umassp.edu>  
[trans@registrar.umass.edu](mailto:trans@registrar.umass.edu)  
or by calling our voice mail system at (413) 545-2781.



## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวอรดี พงศ์ศรีณนันทน์ เกิดเมื่อวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2520 ที่จังหวัด กรุงเทพมหานครฯ สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2540 หลังจากนั้นได้เข้าศึกษาต่อใน หลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2541