

371031 : งานทะเบียน
ลัดดา ยงยุทธ.(2558). : ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงาน
ทะเบียน
ปีการศึกษา : 2558
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์วัลลภ ก้อนทองคำและอาจารย์วันธร ปรงเรณู

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่างนักเรียน/นักศึกษาที่มารับบริการงานทะเบียน จำนวน 250 คน ได้มาโดยการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูล 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ จุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ความพึงพอใจในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

ความสำคัญของปัญหา

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองมีผลผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวคิดในการจัดการเมืองที่เรียกว่า ปฏิรูปการเมืองการปกครอง ซึ่งผลมาถึงแนวคิดในการปฏิรูปการศึกษาด้วย ทั้งนี้เพราะการศึกษาเป็นกลไกสำคัญที่สามารถพัฒนาคุณภาพของบุคคล เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นกลับมาพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองของประเทศให้อยู่รอดและทุกคนมีความสุข สำคัญของการปฏิรูปการศึกษา แสดงออกเป็นตัวกำหนดการปฏิบัติในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งระบุไว้ชัดเจนให้มีการจัดการเรียนการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ เพราะถือว่าเป็นวิธีการจัดการเรียนการสอนที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่แท้จริงและยั่งยืน (สมภพ สุวรรณรัฐ,ม.ป.ป. :1)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้เกิดความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานบริการต่างๆ ในสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะงานทะเบียน ซึ่งเป็นส่วนงานบริการที่ผู้วิจัย

ได้ทำงานอยู่ โดยใช้การทำแบบสอบถามความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือ เพื่อนำผลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง คือนักเรียน/นักศึกษาที่มาใช้บริการงานทะเบียน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพให้มีความทันสมัย ก้าวหน้า มีคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาขอรับบริการได้เป็นอย่างดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำผลการวิจัยความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาไปปรับปรุง พัฒนาและการให้บริการงานทะเบียนที่สะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว

ขอบเขตของการศึกษา

1. ด้านเนื้อหา

ในการจัดทำวิจัย ผู้จัดทำได้ศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- ทฤษฎีความพึงพอใจ

2. ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ จำนวน 1,333 คน

3. **กลุ่มตัวอย่าง** คือ นักเรียน/นักศึกษาที่มาใช้บริการงานทะเบียน จำนวน 250 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

4. ตัวแปรที่ศึกษา

- ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการ,นักเรียน/นักศึกษา
- ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะมีดังนี้

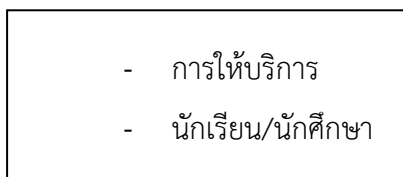
1. นักเรียน/นักศึกษา หมายถึง นักเรียนและนักศึกษาทั้งในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558
2. งานทะเบียน หมายถึง กระบวนการเก็บข้อมูลประวัติส่วนตัว ประวัติการศึกษา สถานภาพทางการศึกษา การจบการศึกษา ทะเบียนหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนในโรงเรียน ทะเบียนรายวิชา งานทะเบียนเป็นงานที่ส่งเสริมงานด้านวิชาการและจัดเป็นงานที่

ทำให้ระบบการจัดการเรียนการสอนสามารถดำเนินการลุล่วงไปได้ด้วยดี ในสถานศึกษา
หลายแห่งจัดงานฝ่ายทะเบียนเป็นงานด้านบริการการศึกษา แต่ก็มีหลายแห่งที่ถือว่าเป็นงาน
ของฝ่ายวิชาการ เพราะงานทะเบียนจะมีงานตั้งแต่การเริ่มรับสมัครผู้ที่เข้าศึกษาใน
สถานศึกษา จนสำเร็จการศึกษา งานฝ่ายทะเบียนจึงเป็นงานที่มีกระบวนการทำงานที่
ต่อเนื่องและสอดคล้องกับงานวิชาการ

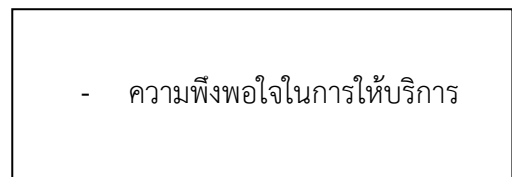
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความนิยมชมชอบของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ
ของงานทะเบียน โดยวัดจากแบบสอบถามความพึงพอใจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
4. ความต้องการ หมายถึง การได้รับการตอบสนอง
5. การให้บริการ หมายถึง ความร่วมมือของผู้ให้บริการต่อนักศึกษามีการให้ข้อมูล คำแนะนำ
ความสะดวก แก่ผู้มาขอใช้บริการ

กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน
ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อเป็นพื้นฐานของการศึกษา โดยศึกษาตัว
หัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความรู้เรื่องงานทะเบียนนักเรียน
2. กระบวนการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้เรียนอาชีวศึกษา
3. ทฤษฎีความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เรื่องงานทะเบียนนักเรียน

งานทะเบียน หมายถึง กระบวนการเก็บข้อมูล ประวัติส่วนตัว ประวัติการศึกษา สถานภาพ
ทางการศึกษา การจบการศึกษา ทะเบียนหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนในโรงเรียน ทะเบียนรายวิชา
งานทะเบียนเป็นงานที่ส่งเสริมงานด้านวิชาการและจัดเป็นงานที่ทำให้การจัดระบบการจัดการเรียน

การสอนสามารถดำเนินการลุล่วงไปได้ด้วยดี ในสถานศึกษาหลายแห่งจัดงานฝ่ายทะเบียนเป็นงานด้านบริการการศึกษา แต่ก็มีหลายแห่งที่ถือว่าเป็นงานของฝ่ายวิชาการ เพราะงานทะเบียนจะมีงานตั้งแต่การเริ่มรับสมัครผู้ที่เข้าศึกษาในสถานศึกษา จนสำเร็จการศึกษา งานฝ่ายทะเบียนจึงเป็นงานที่มีกระบวนการทำงานที่ต่อเนื่อง และสอดคล้องกับงานวิชาการ
หน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้าฝ่ายทะเบียน

กระบวนการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้เรียนอาชีวศึกษา

หากพิจารณาถึงกระบวนการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้เรียนอาชีวศึกษา ในเชิงระบบสามารถแสดง ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปแสดงรูปแบบเชิงระบบในการจัดการอาชีวศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียน
(ที่มา : อนันท์ งามสะอาด, 2553)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

โวล์แมน (Wolman. 1973: 334) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก (Feeling) ที่มีความสุขเมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

มิลเล็ทอ้างถึงใน ปัญญา ตันเงิน (2542 : 14) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 44-48)ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึงระดับความรู้สึกของลูกค้าเปรียบเทียบกับระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับระดับความคาดหวังของลูกค้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณวิมล จงจรวัยสกุล.(2550).การศึกษาความพึงพอใจของ นักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 นักศึกษาชายพึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิงเรื่อง การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย ส่วนนักศึกษาหญิงพอใจมากกว่านักศึกษาชายในเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนนักศึกษาแต่ละคณะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ 0.05 การเปรียบเทียบเป็น รายคู่ คณะนิติศาสตร์มีความพึงพอใจแตกต่างจากคณะบริหารธุรกิจมีนัยสำคัญ 0.05

วิธีดำเนินการ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้
3. การสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ จำนวน 1,333 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ นักเรียน/นักศึกษาที่มาใช้บริการงานทะเบียน จำนวน 250 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ.....

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับ และแผนก/สาขา

ตอนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาในการให้บริการงานทะเบียน ประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจในภาพรวม

เป็นการตอบคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ ค่าระดับคะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อ รายตัว และโดยรวม การแปลความหมาย การวิเคราะห์ใช้เกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2541 : 161) ดังนี้

- คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมากที่สุด
คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมาก
คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการปานกลาง
คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อย
คะแนน 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบเปิด โดยเป็นข้อเสนอแนะ จุดเด่น และสิ่งที่ควรปรับปรุง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัย ครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 2 พฤศจิกายน 2558 – 10 มีนาคม 2559 เป็นเวลา 4 เดือน โดยใช้แบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์และนำไปประมวลผลเพื่อหาผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษา

ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะการตอบแบบตรวจสอบ (Check List) ประกอบด้วยข้อมูลด้านเพศ ระดับการศึกษา และแผนก/สาขาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะการตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามเกี่ยวกับจุดเด่น และสิ่งที่ควรปรับปรุง แบบปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏดังตารางที่ 4.1 ดังนี้
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	111	44.40
หญิง	139	55.60
รวม	250	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 250 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 และเพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปวช.	175	70.00
ปวส.	75	30.00
รวม	250	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ หากจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปวช. จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และระดับ ปวส. จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแผนก/สาขา

แผนก/สาขา	จำนวน	ร้อยละ
การบัญชี	50	20.00
การตลาด	33	13.20
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	40	16.00
การจัดการและโลจิสติกส์	30	12.00
การโรงแรมและการท่องเที่ยว	27	10.80
พาณิชยกรรม	70	28.00
รวม	250	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่าแผนก/สาขาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ สาขาพาณิชยกรรม จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 สาขาการบัญชี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 สาขา คอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 สาขาการตลาด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 สาขาการจัดการและโลจิสติกส์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และสาขาการโรงแรม และการท่องเที่ยว จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียน

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักเรียน/ นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน โดยรวม และ จำแนกตามรายด้าน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	เกณฑ์การ ประเมิน
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.15	0.71	มาก
2.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.11	0.74	มาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	0.75	มาก
4.ความพึงพอใจในภาพรวม	4.14	0.75	มาก
รวม	4.13	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่าความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ความพึงพอใจในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักเรียน/ นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D	เกณฑ์การ ประเมิน
ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.07	0.74	มาก
ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.12	0.71	มาก
ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.16	0.68	มาก
ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.25	0.70	มาก
มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ	4.15	0.73	มาก
รวม	4.15	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่าความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้น เต็มใจให้บริการ มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D	เกณฑ์การประเมิน
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.18	0.73	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.12	0.75	มาก
ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.19	0.71	มาก
มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.98	0.77	มาก
มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	4.08	0.78	มาก
รวม	4.11	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่าความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D	เกณฑ์การประเมิน
มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	4.16	0.76	มาก
สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.14	0.74	มาก
รวม	4.14	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงว่าความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน ด้านความพึงพอใจในภาพรวม

ด้านความพึงพอใจในภาพรวม	\bar{X}	S.D	เกณฑ์การประเมิน
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.14	0.75	มาก
รวม	4.14	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงว่าความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน ด้านความพึงพอใจในภาพรวม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ จุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง

ตารางที่ 4.9 ข้อเสนอแนะ จุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง ในการให้บริการงานทะเบียนของนักเรียน/นักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน

ข้อเสนอแนะ จุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง	ความถี่ (คน)
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเป็นกันเอง	46 คน
ที่นั่งระหว่างรอมีน้อย ไม่เพียงพอ	8 คน
เอกสารที่ขอบางอย่างใช้เวลานาน กว่าจะได้	3 คน
รวม	57 คน

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ข้อเสนอแนะในการให้บริการงานทะเบียน ข้อที่มีความถี่สูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเป็นกันเอง จำนวน 46 คน ที่นั่งระหว่างรอมีน้อย ไม่เพียงพอ จำนวน 8 คน และ เอกสารที่ขอบางอย่างใช้เวลานาน กว่าจะได้ จำนวน 3 คน ตามลำดับ

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน มีขั้นตอนในการศึกษา และให้ข้อเสนอแนะ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเองจำนวน 250 ฉบับ และตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามก่อนรับแบบสอบถามคืน ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ 250 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับ และแผนก/สาขา

ตอนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาในการให้บริการงานทะเบียน

ประกอบด้วย 4 ประเด็นได้แก่

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจในภาพรวม

เป็นการตอบคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ ค่าระดับคะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เป็นรายข้อ รายฝ่าย และโดยรวม การแปลความหมาย การวิเคราะห์ที่ใช้เกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2541 : 161) ดังนี้

คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมากที่สุด

คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมาก

คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการปานกลาง

คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อย

คะแนน 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบเปิด โดยเป็นข้อเสนอแนะ จุดเด่น และสิ่งที่ควรปรับปรุง

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์และนำไปประมวลผลเพื่อหาผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1.ค่าสถิติร้อยละ
- 2.ค่าเฉลี่ย
- 3.ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 250 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 และเพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ หากจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปวช. จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และระดับ ปวส. จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 แผนก/สาขาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ สาขาพาณิชยกรรม จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 สาขาการบัญชี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 สาขาการตลาด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 สาขาการจัดการและโลจิสติกส์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียน

ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ความพึงพอใจในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลและเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน ด้านความพึงพอใจในภาพรวม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$)

อภิปรายผลการวิจัย

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และแผนก/สาขาของกลุ่มตัวอย่าง เพศหญิง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 และเพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 ระดับการศึกษา ระดับ ปวช. จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และระดับ ปวส. จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 แผนก/สาขาสาขานิติศาสตร์ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 สาขาการบัญชี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 สาขาคอมพิวเตอร์

ธุรกิจ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 สาขาการตลาด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 สาขาการจัดการและโลจิสติกส์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจเท่ากับ 4.14 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจระดับมาก อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ ในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ตลอดจนมีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการนักเรียน/นักศึกษาในช่วงกลางวันตลอด ส่วนในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการนั้น นักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน – หลัง ตลอดจนมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมส่งผลให้นักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก เช่นเดียวกันทั้งในเรื่องที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อและสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ส่งผลให้ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทะเบียนมีผลอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้ มีทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นจุดเด่น และสิ่งที่ยังงานทะเบียนต้องปรับปรุงแก้ไข สิ่งที่เป็นจุดเด่นคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นการเอง ซึ่งงานทะเบียนจะต้องรักษาการให้บริการที่ดีแบบนี้ต่อไปเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักเรียน/นักศึกษา และในส่วนสิ่งที่ควรปรับปรุงนั้นเป็นเรื่องของที่นั่งรอที่ไม่เพียงพอ เพราะบางครั้งนักเรียน/นักศึกษาหลายคนมาพร้อมผู้ปกครองจึงส่งผลให้จำนวนที่นั่งไม่เพียงพอ ในส่วนนี้จะนำไปปรึกษาผู้บริหารเพื่อหาวิธีดำเนินการปรับปรุงแก้ไขและในเรื่องของการให้บริการที่ล่าช้าทั้งนี้อาจจะมาจากสาเหตุเช่น นักเรียน/นักศึกษากรอกข้อมูลไม่ชัดเจน หรือไม่ครบ ให้เอกสารไม่ครบเช่นรูปถ่าย เป็นต้นในส่วนนี้งานทะเบียนจะมีการตรวจสอบ และจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบเพื่อพัฒนางานทะเบียนให้มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจ และประทับใจให้กับนักเรียน/นักศึกษาได้ต่อไป

