



ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และ วิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครพนม

Satisfaction of Registration and Evaluation Service of the Faculty of Liberal Arts and Science, Nakhon Phanom University

อรอนงค์ คำคนซื่อ¹ และ มนตรี อนันตรักษ์²

Onanong Comeconsue¹ and Montree Anantrarak²

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารการศึกษา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

² กศ.ด. (การบริหารและพัฒนาการศึกษา) อาจารย์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามสถานภาพและเพศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และผู้ปกครองของนักศึกษาที่รับบริการงานทะเบียนและประมวลผล ในปีการศึกษา 2554 จำนวน 726 คน จำแนกเป็น คณาจารย์ จำนวน 33 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 23 คน นักศึกษา จำนวน 335 คน และผู้ปกครองของนักศึกษา จำนวน 335 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ร้อยละ สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.28-0.58 และค่าความเชื่อมั่น 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test (Independent Samples) และ F-test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ตามลำดับ 2) ผู้ชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลสูงกว่า ผู้หญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยผู้ปกครองของนักศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษา

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ / การให้บริการ / ทะเบียนและประมวลผล / คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์

ABSTRACT

The purposes of this study were: 1) to investigate satisfaction of registration and evaluation service provided by the Faculty of Liberal Arts and Science, Nakhon Phanom University, 2) to compare satisfaction of registration and evaluation service provided by the Faculty of Liberal Arts and Science, Nakhon Phanom University as classified by status and sex. A sample of 726 people used in this study comprised 33 faculty members, 23 officers, 335 students and 335 students' parents who received the service of registration and evaluation. The sample size was determined using the percentage criterion and selected through stratified random sampling. The instrument used in this study was a 5-rating scale questionnaire whose discrimination power values ranged between 0.28 and 0.58 and reliability coefficient was 0.93. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test (independent samples) and F-test (One-way ANOVA) for hypothesis testing.



The findings disclosed as follows: 1) Satisfaction of registration and evaluation service as a whole was at the highest level. Satisfaction of the aspect of providing service ranked first. The secondary ranks were the aspect of officers/personnel who provided service, the aspect of facilitating efficient work flow and the aspect of building and location respectively. 2) Men were significantly higher satisfied with registration and evaluation service than women at the .01 level. 3) The service receivers whose statuses were different had a significant difference in their satisfaction with the registration and evaluation service at the .05 level. Students' parents had higher satisfaction with it than students themselves.

Keywords : Satisfaction/Service Providing / Registration and Evaluation / Faculty of Liberal Arts and Science

บทนำ

ทุกองค์กรล้วนต้องการ “คุณภาพ” เพราะคุณภาพคือความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพคือความอยู่รอด คุณภาพคือความก้าวหน้า คุณภาพคือตัวชี้วัด ความสำเร็จ ฯลฯ สิ่งที่มีคุณภาพเป็นสังคมที่มีความพอเพียง เอื้ออาทรและเกื้อกูลกัน มีระบบเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง การศึกษา และวัฒนธรรมที่ต้องคัดสรรที่มีคุณภาพ เป็นองค์กรที่มีมวลสมาชิกหรือบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่พึงประสงค์ ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบสนอง คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2548) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ มีดังนี้ สถานที่ให้บริการ การเข้าถึงการให้บริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับ

บริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้ ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาในฐานะเจ้าหน้าที่ทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม สนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อประโยชน์กับผู้บริหารและบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม และเพื่อพัฒนางานบริการให้มีความประทับใจและเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการด้านอื่นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศและสถานภาพ

สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษา คณาจารย์ เจ้าหน้าที่และผู้ปกครองของนักศึกษา ที่รับบริการงานทะเบียนและประมวลผล มีความ

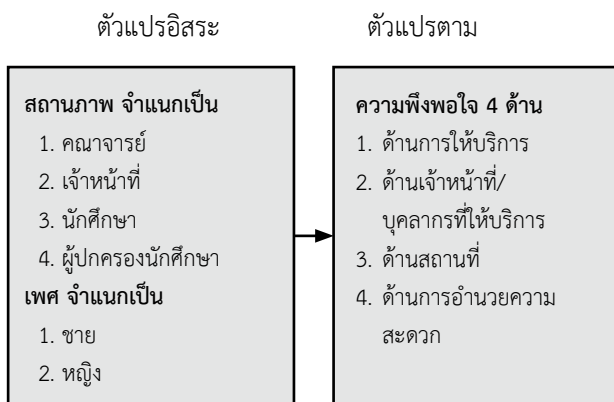


พึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม แตกต่างกัน

2. ผู้รับบริการที่มีเพศและสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ยึดเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ (ก.พ.ร.) จำนวน 4 ด้าน สรุปลงเป็นกรอบแนวคิดได้ดังภาพ



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และผู้ปกครองของนักศึกษาที่รับบริการงานทะเบียนและประมวลผล ในปีการศึกษา 2554 จำนวน 6,783 คน จำแนกเป็น คณาจารย์ จำนวน 44 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 31 คน นักศึกษา จำนวน 3,354 คน และผู้ปกครองของนักศึกษา จำนวน 3,354 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และผู้ปกครองของนักศึกษาที่รับบริการงานทะเบียนและประมวลผล ในปีการศึกษา 2554 จำนวน 726 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ร้อยละ โดยคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ ใช้เกณฑ์ร้อยละ 75 ได้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ จำแนกเป็น คณาจารย์ จำนวน 33 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 23 คน ส่วนนักศึกษาและผู้ปกครอง ของนักศึกษาใช้เกณฑ์ร้อยละ 10 75 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำแนก นักศึกษา จำนวน 335 คน และผู้ปกครองของนักศึกษา จำนวน 335 คน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้สถานภาพเป็นชั้น

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับเพศ และสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	355	48.90
หญิง	371	51.10
รวม	726	100.00
2. สถานภาพ		
คณาจารย์	33	4.50
เจ้าหน้าที่	23	3.20
นักศึกษา	335	46.10
ผู้ปกครองของนักศึกษา	335	46.10
รวม	726	100.00

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของ ลิเคอร์ท (Likert's Five Rating Scale) (บุญชม ศรีสะอาด และคณะ. 2551) มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.28-0.58 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.93

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เดือน มีนาคม-มิถุนายน พ.ศ. 2554
2. ขอนหนังสือจากคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. นำหนังสือจากคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม พร้อมด้วยแบบสอบถามส่งถึงกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความร่วมมือและตอบแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาส่งด้วยตนเองและขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง
4. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามมาทั้งหมด 726 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ลงรหัสบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์



2. การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาร้อยละ

3. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวม รายด้านและรายข้อ ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด และคณะ. 2551)

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ โดย t-test (Independent Samples) จำแนกตามสถานภาพ โดยการวิเคราะห์ตามความแปรปรวน F test (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน และประมวลผล ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและ ประมวลผล โดยรวม

การให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล	ระดับความพึงพอใจ (n = 726)		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	4.56	0.33	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.54	0.33	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสถานที่	4.51	0.32	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก	4.52	0.34	มากที่สุด
รวม	4.53	0.28	มากที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน และประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ พบว่า แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเพศชาย มีความพึงพอใจสูงกว่า เพศหญิง ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล	ชาย (n = 355)		หญิง (n = 371)		t	sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	4.61	0.26	4.51	0.37	4.32**	.00
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.60	0.29	4.47	0.35	5.48**	.00
ความพึงพอใจด้านสถานที่	4.61	0.26	4.42	0.34	8.75**	.00
ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก	4.59	0.30	4.45	0.36	5.65**	.00
รวม	4.60	0.21	4.46	0.32	7.14**	.00

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานทะเบียน และประมวลผลของคณะ ศิลปศาสตร์และ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามสถานภาพ

พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย ผู้ปกครองของนักศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล จำแนกตามสถานภาพ โดยรวม และรายด้าน

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ความพึงพอใจด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	.872	3	.29	2.73*	.04
ภายในกลุ่ม	76.803	722	.11		
รวม	77.675	725			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	.237	3	.08	.74	.53
ภายในกลุ่ม	76.825	722	.11		
รวม	77.062	725			
ความพึงพอใจด้านสถานที่					
ระหว่างกลุ่ม	3.006	3	1.00	10.25**	.00
ภายในกลุ่ม	70.609	722	.10		
รวม	73.615	725			
ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	.634	3	.21	1.84	.14
ภายในกลุ่ม	82.862	722	.11		
รวม	83.496	725			
รวมทุกด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	.773	3	.26	3.34*	.02
ภายในกลุ่ม	55.649	722	.08		

**มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

เพื่อให้เห็นความแตกต่างเป็นรายคู่ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ผลการเปรียบเทียบปรากฏ ดังตารางที่ 5-6

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบรายคู่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวม

กลุ่มตัวอย่าง	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย				
	\bar{X}	นักศึกษา 4.50	ผู้ปกครองของนักศึกษา 4.56	คณาจารย์ 4.58	เจ้าหน้าที่ 4.60
นักศึกษา	4.50	-	.06*	.08	.10
ผู้ปกครองของนักศึกษา	4.56		-	.02	.04
คณาจารย์	4.58			-	.02
เจ้าหน้าที่	4.60				-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ปกครองของนักศึกษา มีความพึงพอใจโดยภาพรวมสูงกว่านักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบแตกต่าง

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบรายคู่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล จำแนกตามสถานภาพ ความพึงพอใจด้านการให้บริการ

การให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย				
	\bar{X}	นักศึกษา 4.53	ผู้ปกครองของนักศึกษา 4.57	คณาจารย์ 4.64	เจ้าหน้าที่ 4.68
นักศึกษา	4.53	-	.04	.11	.15*
ผู้ปกครองของนักศึกษา	4.57		-	.07	.11
คณาจารย์	4.64			-	.04
เจ้าหน้าที่	4.68				-

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า เจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการ สูงกว่านักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญ ที่ 05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบรายคู่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล จำแนกตามสถานภาพ ความพึงพอใจด้านสถานที่

การให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย				
	\bar{X}	นักศึกษา 4.44	คณาจารย์ 4.53	ผู้ปกครองของนักศึกษา 4.58	เจ้าหน้าที่ 4.58
นักศึกษา	4.44	-	.09	.14**	.14
คณาจารย์	4.53		-	.05	.05
ผู้ปกครองของนักศึกษา	4.58			-	.00
เจ้าหน้าที่	4.58				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ปกครองของนักศึกษา มีความพึงพอใจด้านสถานที่สูงกว่านักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่าง

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการให้บริการ และด้าน

ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความพึงพอใจด้านสถานที่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน มีการยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้บริการ เช่น ยินดีให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความเหมาะสม มีระบบการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม และมีมาตรฐานเดียวกัน มีการจัดลำดับก่อน-หลังของการให้



บริการมีความเหมาะสม สอดคล้อง กับ กุลธน ธนาพงศ์ธร (2553) ที่ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากร ส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวย ประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงาน นั้นๆ ด้วย 2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ 3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคล หนึ่งในลักษณะ ต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด 4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่า ผลที่จะได้รับ 5) หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะ ปฏิบัติ ได้ง่าย สะดวก สบาย สลับเปลี่ยนทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการ มากจนเกินไป

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ทะเบียนและประมวลผล ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม สูงกว่า เพศหญิง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม สูงกว่า เพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ได้รับการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการด้วยความยินดีเต็มใจ มีความกระตือรือร้น สร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อ มีการแจ้งขั้นตอนในการปฏิบัติ ให้บริการตรงเวลานัดหมาย ด้วยความรวดเร็ว มีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค มีการอธิบายถึงขั้นตอนการให้บริการ แก้ปัญหาของผู้ใช้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว กระตือรือร้นที่จะให้บริการ เอาใจใส่ในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ มีความรู้ความชำนาญและความตั้งใจ ในการให้บริการ บุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาเพราะ และ

การแต่งกายเหมาะสม ให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง กับผู้ใช้บริการ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสนใจ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับ วรรณวิมล จงจรรยาสุกุล (2551) ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล โดยรวม พบว่า นักศึกษาชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาชายพึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิง ในเรื่อง การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ทะเบียนและประมวลผล ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจ ด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ปกครองของนักศึกษา มีความพึงพอใจด้านสถานที่สูงกว่า นักศึกษา ส่วนด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้ บริการ และด้านความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากลักษณะหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละคนที่ต่างกัน ซึ่งก่อให้เกิดความเครียด ไม่เท่ากัน ก็ย่อมส่งผลถึงความพึงพอใจเช่นกัน เพราะเมื่อมีความเครียดจากหน้าที่รับผิดชอบแล้ว หากได้รับการที่ล่าช้า หรือไม่ตรงกับที่ตนเองคาดหวังที่จะได้รับจากการให้บริการ ดังกล่าวนั้น ก็จะทำให้เกิดความ ไม่พึงพอใจหรือมีความพึงพอใจ ลดน้อยลงนั่นเอง แต่เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการต้องทำ หน้าที่ให้บริการและความสะอาดเสมอ สอดคล้องกับ อัจฉรา สมสวย (2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการประเมิน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้จริงในสถานการณ์ นั้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ทะเบียนและประมวลผล ความพึงพอใจด้านการให้บริการ



พบว่า การจัดลำดับก่อน-หลังของการให้บริการมีความเหมาะสม เป็นข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จึงควรดำเนินการปรับปรุง ให้มีการจัดลำดับก่อน-หลังของการให้บริการมีความเหมาะสม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

2. จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า พนักงานให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค และ พนักงานมีการอธิบายถึงขั้นตอนการให้บริการ เป็นข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จึงควรดำเนินการปรับปรุงพนักงานในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค และพนักงานควรมีการอธิบายถึงขั้นตอนการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

3. จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล ด้านสถานที่ พบว่า จำนวนโต๊ะเก้าอี้ต่อการให้บริการ เป็นข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จึงควรจัดหาจำนวนโต๊ะเก้าอี้ให้เพียงพอต่อการให้บริการ และมีความเหมาะสม สะดวก เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

4. จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า การให้คำแนะนำที่เหมาะสมเมื่อมีการติดต่อกับสำนักงาน รวมทั้งการแก้ปัญหา มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องการถ่ายเอกสาร และมีการจัดทำป้าย และผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่เด่นชัด รวมทั้งป้ายบอกทิศทางในการติดต่อกับส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องเป็นข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จึงควรดำเนินการให้มีคำแนะนำที่เหมาะสมเมื่อมีการติดต่อกับสำนักงาน รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาได้ดี มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องการถ่ายเอกสาร และมีการจัดทำป้าย และผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่เด่นชัด รวมทั้งป้ายบอกทิศทางในการติดต่อกับส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการบริการงาน

ทะเบียนและประมวลผล ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

2. จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นควรทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้อต่อการบริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

เอกสารอ้างอิง

- กุลธนา พงศธร. (2553). “ประโยชน์และบริการ,” *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 8-15*. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Thanaaphongsathon, Kunthon. (2010). *Benefits and service. In A series of teaching papers on the personnel administration course, units 8 -15, educational area*. Nonthaburi : Sukhothai Thammathirat University.
- บุญชม ศรีสะอาด และคณะ. (2551). *พื้นฐานการวิจัยการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- Sisa-aad, Boonchom et al. (2008). *Introduction to educational research*. Bangkok : Suwiriyan Publisher.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2548). “จิตวิทยาการบริการ,” *ประมวลสาระชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15*. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Sukhothai Thammathirat University. (2005). *Service psychology. In An outline of a series of substance on the service psychology course, units 8-15, educational service area*. Nonthaburi : Sukhothai Thammathirat University.
- วรรณวิมล จงจรวายสกุล. (2551). *ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.



Jongjaruaisakul, Wanwimon. (2008). *Satisfaction of registration and measurement service*. (Unpublished master's thesis). Rajaphruk College, Nonthaburi, Thailand.

อัจฉรา สมสวย. (2554). *ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Somsuai, Utchara. (2011). *Satisfaction of themembers with promotion and service provision of Mueang Khon Kaen Agricultural Cooperative Limited* (Unpublished master's thesis). Khon Kaen University, Khon Kaen, Thailand.