

รูปแบบบทความวิจัย (Research Article Form)

ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 ที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนและ
สถิติโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566

Study the satisfaction of Mathayom 6/1 students regarding the use of registration and
Statistics of Assumption College Nakhon Ratchasima, academic year 2023

มิสวารุณี ไชยทวีวัฒน์กุล : ธุรการ-การเงิน : บุคลากรทางการศึกษา
โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการ ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 ที่มีต่อการใช้
บริการงานทะเบียนและสถิติ โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566

มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในปรับปรุงพัฒนาบริการด้านต่างๆ ของงานทะเบียนและสถิติให้มี
ประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ศึกษาปัญหาและ อุปสรรคในการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติ
เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเปรียบเทียบความ
พึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ผลจากการศึกษาวิจัย ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 ที่มีต่อการใช้บริการงาน
ทะเบียนและสถิติ

ด้านที่ 1 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) พบว่า นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 มี
ความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 4.68
ซึ่งมีระดับความความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่ 2 ความเอาใจใส่ (Empathy) พบว่า นักเรียนระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 6/1 มีความพึงพอใจ
เกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ที่สามารถ ตอบคำถาม ได้อย่างถูกต้องชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 4.82 ซึ่งมีระดับความความ
พอใจมากที่สุด

สรุปผลการวิจัย นักเรียนมีความพึงพอใจในด้านความเอาใจใส่ (Empathy) มีความพึงพอใจ ระดับ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.64 และด้านการให้บริการในการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มี
ความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.58 ซึ่งในภาพรวมนั้นนักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 4.61

คำสำคัญ : นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6

* หัวหน้างานทะเบียนและสถิติ ฝ่ายธุรการ การเงิน

E-mail : mommamacn@gmail.com

บทนำ

1) ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

สภาพปัญหา โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา เป็นโรงเรียนในเครือมูลนิธิ คณะภราดาเซนต์คาเบรียล แห่งประเทศไทย สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนกระทรวงศึกษาธิการ ปัจจุบันเปิดทำการเรียนการสอนตั้งแต่ ระดับปฐมวัยถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย นอกจากนี้ การจัดการเรียนการสอนแล้ว ยังมีหน่วยงานที่รองรับการดำเนินงานกิจกรรมของโรงเรียนซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียนที่คอยขับเคลื่อนไปพร้อม ๆ กับการพัฒนาระบบการศึกษา ซึ่งแผนกทะเบียนและสถิติ เป็นอีกหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ครู ผู้ปกครอง นักเรียนศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน มีหน้าที่ให้บริการจัดทำเอกสารหลักฐานทางการศึกษา ให้กับนักเรียนทุกระดับชั้น และรายงานข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาไปยังสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากร สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการ และมีความสอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานให้บริการได้เล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการแก่นักเรียน ครู และผู้ปกครองนักเรียน เป็นอย่างดีเพื่อเป็นที่พึงพอใจแก่ ผู้ที่เข้ามาติดต่อ

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนและสถิติในภาพรวม เพื่อจะได้นำผลจากการวิจัยนั้นมาพัฒนารูปแบบการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานทะเบียนและสถิติต่อไป

2) การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สักรินทร์ อยู่ผ่อง (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ สวพ. มทร.สุวรรณภูมิ หน้า | 24

1. ด้านเอกสาร พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มาใช้บริการบัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความคิดเห็นพึงพอใจในด้านเอกสารอยู่ในระดับมาก

2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มาใช้บริการบัณฑิต วิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความคิดเห็นพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็ว

3. ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ใช้บริการบัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยรวมมีความคิดเห็นพึงพอใจในระดับปานกลาง

4. ด้านบุคลากร พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ใช้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความคิดเห็นว่า หัวข้อเรื่องให้ข้อมูลและชี้แนะเกี่ยวกับ ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ได้อย่างถูกต้องมีความพึงพอใจมากที่สุด

5. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มาใช้ บริการบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความคิดเห็นพึงพอใจ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการห้องสมุด พบว่าสามารถจำแนกผลการวิจัย ตามลักษณะเนื้อหาออกเป็นด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ (นพพร เพียรพิกุล. 2547 : 112-120 ; สุรีย์ บูหามงคลและคณะ. 2546 : 53-61 ; เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์. 2547 : 28-36)

1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในเรื่อง การจัด และ ตกแต่งภายใน ความเพียงพอ บรรยากาศเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้
2. ด้านทรัพยากร ประกอบด้วย ความพอเพียงของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ความพอเพียงของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อ โสตทัศนศึกษา ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน
3. ด้านการเข้าถึงสารสนเทศประกอบด้วย การสืบค้นจาก Web OPAC การสืบค้นสารสนเทศ จากฐานข้อมูลออนไลน์ ข้อมูลที่สืบค้นตรงต่อความต้องการ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดบริการ ของห้องสมุด
4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจ และความสามารถของบุคลากร ผู้ให้บริการ ท่าทีที่เต็มใจของบุคลากรผู้ให้บริการความกระตือรือร้นในการให้บริการ
5. ด้านการบริการ พบว่า มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านบริการต่างๆ ของ ห้องสมุด

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อุทัย พรรณสุตใจ (2545) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้ง ด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อัน เนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก

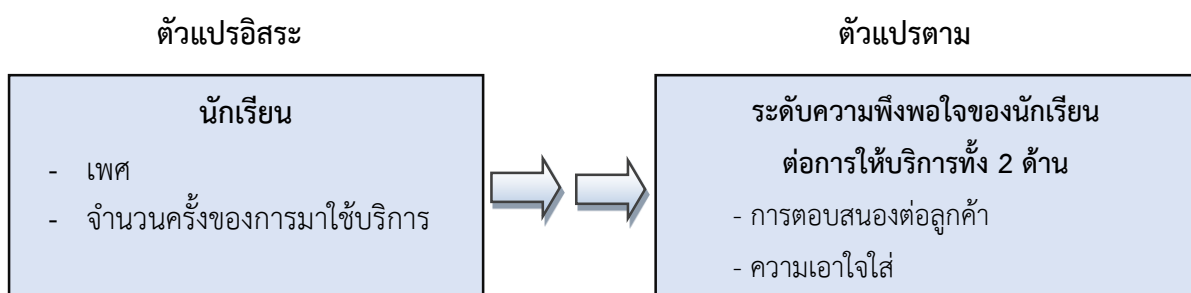
Applewhite (1965) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการ ปฏิบัติ งาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไป ถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากัน ได้มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

วีรพงษ์ (2539) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

พงษ์เทพ (2546) รายงานว่าหลักของการให้บริการนั้น ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน

3) กรอบแนวคิดการวิจัย (เป็นแผนภาพที่ชัดเจน)



วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและสถิติโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา
2. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนำไปใช้เป็นแนวทางในปรับปรุงพัฒนาบริการด้านต่างๆ ของงานทะเบียนและสถิติให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อศึกษาปัญหาและ อุปสรรคในการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติ เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป
4. ศึกษาระดับความพึงพอใจเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

วิธีวิจัย

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ คุณลักษณะของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 ปีการศึกษา 2566 ประกอบด้วย

- เพศ
- จำนวนครั้งของการมาใช้บริการ

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 ที่มีต่อการใช้บริการของงานทะเบียนและสถิติ ได้แก่

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 2 ด้านคือ
 - การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
 - ความเอาใจใส่ (Empathy)
- เจตคติของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 ที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนและสถิติ
- ความพึงพอใจนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 ที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนและสถิติ

2. กลุ่มเป้าหมาย นักเรียนชั้น ม. 6/1 ภาคเรียนที่ 1-2 ปีการศึกษา 2566 จำนวน 28 คน

1) ประชากร

- ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566

2) กลุ่มตัวอย่าง

- กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 โดยวิธีเลือกวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 28 คน

3) ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ คุณลักษณะของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 ปีการศึกษา 2566 ประกอบด้วย

- เพศ
- จำนวนครั้งของการมาใช้บริการ

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 ที่มีต่อการใช้บริการของงานทะเบียนและสถิติ ได้แก่

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 2 ด้านคือ
 - การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
 - ความเอาใจใส่ (Empathy)
- เจตคติของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 ที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนและสถิติ
- ความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และสถิติ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและสถิติโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของนักเรียน เพื่อสอบถามเกี่ยวกับเพศ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและสถิติโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ 2 ด้าน ดังนี้

- ด้านที่ 1 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
- ด้านที่ 2 ความเอาใจใส่ (Empathy)

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นข้อความแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ช่วงคะแนน ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปรผลการให้คะแนน โดยกำหนดคะแนนต่ำสุดให้มีค่าไม่ต่ำกว่า 1.00 และคะแนนสูงสุดให้มีค่าไม่เกิน 5.00 มีรายละเอียดดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อบริการของงานทะเบียนสถิติ **น้อยที่สุด**
- คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อบริการของงานทะเบียนสถิติ **น้อย**
- คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อบริการของงานทะเบียนสถิติ **ปานกลาง**
- คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อบริการของงานทะเบียนสถิติ **มาก**
- คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อบริการของงานทะเบียนสถิติ **มากที่สุด**

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 หาค่าร้อยละ โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 59)

1.2 หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 40)

1.3 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยใช้สูตร(ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 74)

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 ที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนและสถิติ โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 โดยวิธีการ แจกแบบสอบถาม ให้กับนักเรียนชั้น ม.6/1 ทุกคน ที่มาใช้บริการในห้องทะเบียน โรงเรียนอัสสัมชัญ นครราชสีมา ในช่วงปีการศึกษา 2566 จากนั้นเก็บรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดย สามารถเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน

5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

- ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
- จำแนกข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่ได้ไปสร้างลงใน โปรแกรมเพื่อวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์
- วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าร้อยละ
- วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามเกณฑ์การ ประเมินผลที่กำหนด

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82.14 ส่วน จำนวนครั้งที่มาติดต่อนักเรียนมาติดต่อนงานห้องทะเบียน มีจำนวนครั้งน้อยกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 57.14 จากจำนวนนักเรียนทั้งหมด

จากการศึกษาเกี่ยวกับ ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 ที่มีต่อการใช้บริการงาน ทะเบียนและสถิติโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าด้านความเอาใจใส่ (Empathy) มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.64 รองลงมาเป็นการให้บริการใน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.58 ซึ่งในภาพรวมนั้นนักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 4.61

ผลการวิเคราะห์ด้านที่ 1 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และเป็นกันเอง ของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 4.68 ซึ่งมีระดับความความพึงพอใจมากที่สุด ด้านการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและสถิติ คิดเป็นร้อยละ 4.57 มีระดับความความ พึงพอใจมากที่สุด และด้านการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจของเจ้าหน้าที่นั้น คิด เป็นร้อยละ 4.50 มีระดับความความพึงพอใจมากที่สุด

ซึ่งโดยภาพรวมนักเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของงานทะเบียนด้าน การ ตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คิดเป็นร้อยละ 4.58 มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ด้านที่ 2 ความเอาใจใส่ (Empathy) จากผลการวิจัยพบว่า นักเรียนระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 6/1 มีความพึงพอใจเกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ที่สามารถ ตอบคำถาม ได้อย่างถูกต้องชัดเจน คิดเป็น ร้อยละ 4.82 ซึ่งมีระดับความความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการนั้น คิดเป็นร้อยละ 4.57 มี

ระดับความพึงพอใจมาก และเจ้าหน้าที่ห้องทะเบียน เอาใจใส่ และให้คำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 4.54 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ซึ่งโดยภาพรวมนักเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของงานทะเบียน ด้านที่ 2 ความเอาใจใส่ (Empathy) คิดเป็นร้อยละ 4.64 มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

อภิปรายผลและสะท้อนผล

ผลจากการศึกษาวิจัย เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 ที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนและสถิติโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานทะเบียนและสถิติ จากการศึกษาพบว่าในภาพรวมมีระดับ พึงพอใจมากที่สุด โดยพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) รองลงมาเป็นการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ซึ่งสรุปความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 ที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนและสถิติโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

จากภาพรวมของการศึกษาวิจัย สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยในทุกด้านที่ได้ทำการศึกษามานั้น สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำไปปรับปรุงพัฒนารูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบสำรวจ โดยนำแบบสอบถามมาเป็นเครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัยทั้งนี้เพื่อเป็นแบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนและสถิติ ปีการศึกษา 2566 ซึ่งในการจัดทำแบบสอบถามนั้นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6/1 โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ให้ความร่วมมือในการกรอกข้อมูลเพื่อใช้ในการทำวิจัยในครั้งนี้ด้วยความเต็มใจ และได้ข้อมูลที่เป็นจริง

บรรณานุกรม (Bibliography) : (รายการอ้างอิง กำหนดให้ใช้ APA 7th edition)

สักรินทร์ อยู่ผ่อง.(2545).การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มี ต่อการให้บริการ ของบัณฑิตวิทยาลัย. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า.

นพพร เพียรพิกุล. 2547 : 112-120 ; สุรีย์ บุหงามงคลและคณะ. 2546 : 53-61 ; เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์. 2547 : 28-36.ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

อทิทยา วิมลเมือง.(2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.จังหวัดปทุมธานี

หลักฐาน Plagiarism ภาษาไทย ตรวจสอบด้วยอักขราวิสุทธิ์

Akarawisut: File received confirm x Akarawisut: File received confirm x อักขราวิสุทธิ์ x +

app.akarawisut.com/jobs/3608834/1719621512

Plagiarism Checking Report

Created on 2024-03-01 09:38:04 at 09:38 AM

[Print Report](#)

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
3608834	Mar 1, 2024 at 09:36 AM	2545012@acn.ac.th	โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา	วิจัย66.docx	Completed	16.45%

Match Overview

Show 10 entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	http://hugiswh.lpru.ac.th/human/views/assets/document_download/ser/ser_57_1.pdf	hugiswh.lpru.ac.th	hugiswh.lpru.ac.th_nutch	3.19 %
2	The Satisfaction and Expectation of Graduate Students towards the Work of Graduate College Staffs in King Mongkut's University of Technology North Bangkok and Naresuan University	ประภพพิศ, ศิริรัตน์	วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม	2.86 %
3	การศึกษาคำว่าพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริหารทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล	สุทธิศรี ม่วงสวย	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	2.75 %
4	FACTORS AFFECT THE COMMITMENT OF TELECOMMUNICATIONS BUSINESS IN BANGKOK	สุขสวัสดิ์, วิมลฉิม	วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	2.42 %
5	Buddhist factors in the integration of Organizational Management for Maximum Efficiency	Niponpittaya, Tummeporn	บัณฑิตสาเกตปริทรรศน์	2.36 %
6	Students' Satisfaction Towards Registration Services of Faculty of Industrial Technology	แสงเรืองท้อ, ว่าที่ร้อยตรีหญิงเปตรนภา	Journal of Engineering Technology	1.57 %

EN 9:39 1/3/2567