



การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการการศึกษาและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน)
โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา)

A Study the Satisfaction of Service users of Registration and Evaluation Section.
The Demonstration School of Silpakorn University (Secondary)

Received: July 17, 2023

Revised: August 11, 2023

Accepted: August 22, 2023

จารุวรรณ มีใจดี*

Jaruwan Meejaidee

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน) โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 280 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน) โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา) อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ/ การใช้บริการ/ โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา)

Abstract

The purpose of this research was to study the satisfaction of service users of Registration and Evaluation Section. The Demonstration school of Silpakorn University (Secondary). The sample used in this study was 280 students from the school in the first semester of 2021 academic year. This data was obtained by purposive sampling using a questionnaire seeking satisfaction level of the users toward of Registration and Evaluation Section. The statistical analysis including mean score and standard deviation was used to understand the level of satisfaction of the users. The result shows that the satisfaction level of the users toward of Registration and Evaluation Section. The Demonstration School of Silpakorn University (Secondary) is at the highest level.

Keywords : Satisfaction/ Use of Service/ The Demonstration School of Silpakorn University

* นักวิชาการอุดมศึกษาปฏิบัติการ โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา)

Academic Higher Education, The Demonstration School of Silpakorn University (Secondary), Thailand

Corresponding Author E-mail Address: jaruwanmjd@gmail.com



บทนำ

ปัจจุบันการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจำเป็นต้องบริหารจัดการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยมีการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญที่จะส่งเสริมและผลักดันให้กระบวนการทำงานในทุกระดับ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินไปอย่างสอดคล้องกันเป็นระบบ มุ่งไปในทิศทางที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการปฏิรูปการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล บุคลากรทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา การเรียน การสอน มีความสำคัญอย่างยิ่ง ถือเป็นส่วนหนึ่งในการอำนวยความสะดวกให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปด้วยความราบรื่น และประสบความสำเร็จ ดังที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ได้ให้ความหมายบุคลากรทางการศึกษาไว้ว่า ผู้สนับสนุนการศึกษาซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการหรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศ และการบริหารการศึกษาในหน่วยงานการศึกษาต่าง ๆ ถึงความสำคัญอย่างยิ่ง

โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นหน่วยงานที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน เปิดโอกาสให้นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากรมาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในระดับปริญญาบัณฑิตและมหาบัณฑิต แต่เดิมหลักสูตรของโรงเรียนสาธิตจัดทำขึ้นเองโดยคณะกรรมการจัดการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ ต่อมากระทรวงศึกษาธิการมีแนวคิดจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร จึงจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาและจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการ สร้างกลยุทธ์ใหม่ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ให้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล สังคมไทย ให้ผู้เรียนมีศักยภาพในการแข่งขัน สร้างสรรค์สังคมโลก มีจิตสำนึกความเป็นไทย มีระเบียบวินัย ให้โรงเรียนสาธิตเป็นสถานศึกษา วิจัย ปฏิบัติการตามทฤษฎีการศึกษา ตามภารกิจหลักในการจัดตั้งโรงเรียนสาธิตฯ คู่มือนักเรียนและผู้ปกครองโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา)

สำนักงานโรงเรียนสาธิต เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนงานวิชาการ การจัดการเรียนการสอนให้กับอาจารย์ บุคลากรและนักเรียน ให้บริการสนับสนุนการดำเนินงานหลายๆด้านของโรงเรียน การให้บริการของบุคลากรในสำนักงานโรงเรียนสาธิตฯ เช่น การให้คำแนะนำ การอธิบาย การตอบข้อคำถามต่าง ๆ เกี่ยวกับการเรียน การสอน และ การให้ความช่วยเหลือนักเรียนเกี่ยวกับการเรียนการสอน สิ่งทีบุคลากรและนักเรียนคาดหวังมากที่สุดสำหรับการทำงานของสำนักงาน คือ การได้รับการบริการเป็นที่พึงพอใจด้านระบบบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ การบริการที่ให้ความเป็นกันเอง มีความเสมอภาค และด้านสภาพแวดล้อม ที่มีเอื้อต่อการมารับบริการ อาคารสถานที่ บรรยากาศที่ดี เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อบุคลากรและนักเรียน ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมาย ความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกที่ดีมีความชอบ พอใจ มีความเต็มใจ มีความสบายใจ และมีประสิทธิภาพ วรรณวิมล จงจรรยาสุกุล (Chongcharuoyasukul, 2008) ได้มีผู้ให้ความหมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจไว้ว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น 1.ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่หมายถึง ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิจกรรมารยาท พุดจาสุภาพไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัย และการแต่งกายที่เหมาะสม 2. ด้านระบบการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย ความเอื้ออาทร



.....
มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้ความ
เป็นธรรมและความเสมอภาค จนเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น 3. ด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง
สิ่งที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการ
ปฏิบัติงาน หรือสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อาคาร สถานที่ บรรยากาศในการ
ทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น ภาณุเดช เพ็ชรความสุข (Phiankhwamsuk, 2015)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานโรงเรียนสาธิต ว่าเป็นไปในทิศทางใด การให้บริการจึงจำเป็นต้องศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของ
ผู้มาใช้บริการและต้องร่วมมือกันพัฒนาวิธีการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการให้เกิดความประทับใจและปรับปรุงระบบบริการ
ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงาน

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการ
ให้บริการของสำนักงาน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มี
ต่อการให้บริการเพื่อไปสู่แนวทางในการกำหนดนโยบาย วางแผนการบริหารงาน สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อ
พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยบริการการศึกษาและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน)
โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (มัธยมศึกษา)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จริยา สุตกระโทก ขนิษฐา วิชัยดิษฐ์ และณัฐภณ สุเมธอธิตคม (Sudkrathok, Vichaidit and
Sumathanthikom, 2009) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและ
ประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีวัตถุประสงค์
คือ ศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีความ
คิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลด้านการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุระดับชั้นปี คณะ จำนวนครั้งที่มาติดต่อมีระดับความ
พึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ด้านการ
บริการการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ชมนาด ม่วงแก้ว (Muangkaew, 2012) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษา
แตกต่างกันที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน และพบว่า เพศ หลักสูตรการศึกษา และสาขา



.....
ที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

บังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์ (Rattanamane and Charoensak, 2010) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า การศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการความสะดวก รวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวมบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่า นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการศึกษาไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกนักศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีต่อเนื่อง 2 – 3 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษาปริญญาตรี 4 ปี

วัลลภ สงวนศักดิ์ (Sanguansak, 2011) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านพบว่า นักศึกษารับรู้คุณภาพการให้บริการทุกด้านในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 1) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา โดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้านจำแนกภูมิลาเนาอาชีพ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทของบริการดังนี้ 1.1) จำแนกภูมิลาเนา พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 1.2) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 1.3) จำแนกตามอาชีพ จำแนกตามอายุ และจำแนกตามระดับการศึกษาไม่พบความแตกต่าง

ขอบเขตการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 935 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 280 คน โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้วิธีการจับสลากรายชื่อ



.....
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างนักเรียน โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกตามเพศ

สถานภาพ	ประชากร (คน)		กลุ่มตัวอย่าง (คน)	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
นักเรียน	346	589	104	176
รวม	935		280	

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ แบ่งเป็น

เพศชาย

เพศหญิง

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน) จำนวน 1 ชุด ที่ให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ คำถามแบบกำหนดตัวเลือก (Forced Choice)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน) ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาเครื่องมือตามนิยามศัพท์ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 15 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับดังนี้

มากที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นท่านพึงพอใจมากที่สุด

มาก หมายถึง ข้อความนั้นท่านพึงพอใจมาก

ปานกลาง หมายถึง ข้อความนั้นท่านพึงพอใจปานกลาง

น้อย หมายถึง ข้อความนั้นท่านพึงพอใจน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นท่านพึงพอใจน้อยที่สุด

ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียง 1 ตัวเลือก โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน คือ ข้อความที่แสดงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน) หากตอบมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุดให้คะแนน 5,4,3,2 และ 1 ตามลำดับ

การแปลความหมายคะแนนของผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง



ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ในส่วนของแบบสอบถามโดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ
2. กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมตามนิยามศัพท์เฉพาะและวัตถุประสงค์ของการวิจัยและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนรวมทั้งสิ้น 3 ท่าน โดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) แล้วนำตารางวิเคราะห์ค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องโดยใช้สูตรคำนวณ จากนั้นผู้วิจัยทำการคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน
5. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน) หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงจนมีคุณภาพในระดับที่ยอมรับได้ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 280 ฉบับ และหลังจากรับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ แบบสอบถามสมบูรณ์จำนวน 280 ฉบับ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 100
4. นำข้อมูลทั้ง 280 ฉบับ มาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจัดระเบียบลงรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป



สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ สถิติความถี่ (f) และร้อยละ (%)
2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน) ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน) โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร” ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของนักเรียน โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 280 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ 280 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 มาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย จำแนกเป็น 2 ตอน ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยแสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน)

โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับ

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยแสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ดังปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	104	37.10
หญิง	176	62.90
รวม	280	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 และเพศชายจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน) โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับ ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน) โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร ในภาพรวมและรายด้าน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าระดับ
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.52	.29	มากที่สุด
2. ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	4.53	.35	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.53	.27	มากที่สุด



.....
จากตารางที่ 3 พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยบริการและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = .72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = .35) และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = .29) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับ ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน) โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าระดับ
1. การให้คำแนะนำในการขอรับบริการ	4.47	.50	มาก
2. ผู้ให้บริการตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.55	.49	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.69	.46	มากที่สุด
4. ความสะดวกในการให้บริการ	4.60	.49	มากที่สุด
5. ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการ	4.46	.50	มาก
6. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.40	.49	มาก
7. ขั้นตอนในการขอรับบริการ	4.49	.50	มาก
8. การให้บริการด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.53	.50	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.52	.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยบริการและส่งเสริมวิชาชีพครู ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = .29) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่ 1 คือข้อ 3.ความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = .46)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับ ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน) โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร ในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่

ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าระดับ
1. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี	4.59	.49	มากที่สุด
2. ผู้ให้บริการมีสีหน้า แววตา ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.51	.50	มากที่สุด
3. ผู้ให้บริการพูดจาด้วยน้ำเสียง สุภาพ อ่อนโยน	4.47	.50	มาก
4. ผู้ให้บริการพูดจาชัดเจน เข้าใจง่าย	4.49	.50	มาก
5. ผู้ให้บริการแสดงท่าทางเป็นมิตร	4.57	.49	มากที่สุด
6. ผู้ให้บริการมีมารยาท สุภาพ เรียบร้อย	4.50	.50	มากที่สุด
7. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.59	.49	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.53	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยบริการและส่งเสริมวิชาชีพครู ในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.53$, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า



.....
อันดับที่ 1 คือ ข้อ 1 ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = .49) และข้อ 7 ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = .49)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการการศึกษาและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน) โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร” ได้ศึกษาได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการการศึกษาและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน) โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างพบว่า นักเรียนมีความความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = .27) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = .35) และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = .29) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจำนวน 2 ด้านพบว่า ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่ 1 คือข้อ 1 ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = .49) และข้อที่ 7 ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = .49) ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = .29) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่ 1 คือ ข้อ 3 ความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = .46) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง สิ่งจูงใจในการกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี แบ่งได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ความถูกต้อง แม่นยำ ในขั้นตอนการขอรับบริการ ด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ตรงตามความต้องการ

2. ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ให้บริการแสดงออกอัธยาศัยดี สีหน้า แววตา ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนโยน พูดจาด้วยน้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล ชัดเจน เป็นมิตร กิริยาท่าทางที่สุภาพอ่อนน้อม เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สร้างความประทับใจและความเข้าใจแก่ผู้มารับบริการ

จากการสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการการศึกษาและวิชาชีพครู (ทะเบียน) โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้



1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการการศึกษาและวิชาชีพครู (ทะเบียน) โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นนักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยบุคลากรของสำนักงานให้การบริการแก่ผู้มารับบริการได้เป็นที่พึงพอใจ โดยสำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านระบบบริการได้มีการแบ่งงานในการให้บริการ บุคลากรและนักเรียนด้านระบบบริการ ได้แก่ หน่วยบริหารและการจัดการ สารบรรณ การเจ้าหน้าที่ อาคารสถานที่ และยานพาหนะ อนามัยและโภชนาการ สวัสดิการและความปลอดภัย เทคโนโลยีและสารสนเทศ หน่วยคลังและพัสดุ การเงินและบัญชี หน่วยพัสดุ บริการการศึกษาและส่งเสริมวิชาชีพครู ทะเบียนและประเมินผลการศึกษา ส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ สื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษา ห้องสมุด ส่งเสริมฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู ส่งเสริมการจัดการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตและบัณฑิตศึกษา หน่วยแผนและประกันคุณภาพการศึกษา นโยบายและแผนงบประมาณ ประกันคุณภาพการศึกษา วิเทศสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์ หน่วยกิจการนักเรียน วินัยและติดตามพฤติกรรมกิจกรรมนอกหลักสูตร กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ประสานงานและดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมของวิชา ลูกเสือ – เนตรนารี กิจกรรมแนะแนว ชมรมต่าง ๆ ตลอดจนประสานกับอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษาในการจัดกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ของวิชากิจกรรมและชมรม เป็นต้นงานดังกล่าวมีผลทำให้ผู้รับบริการ บุคลากรและนักเรียนได้รับการบริการครบถ้วน นอกจากนี้ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับการปรับปรุงใหม่ในการแบ่งห้องทำงานให้บริการแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจนเป็นสัดส่วน บุคลากรและนักเรียนเมื่อมาขอรับบริการจึงได้รับความพึงพอใจในความสะดวกของสถานที่ ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการเป็นที่พึงพอใจอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับศิรินารถ สายอ่อง (Saiong, 2009) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านระบบการบริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก แสดงว่า บุคลากรสำนักงานให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้ตรงตามความต้องการ เช่น เมื่อนักเรียนมาขอเอกสาร หนังสือรับรองต่าง ๆ สามารถมาขอรับบริการได้โดยตรงที่งานทะเบียนและประเมินผล นอกจากนี้การให้บริการของสำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากรมีการยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้บริการ เช่น การให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกเรียน เพื่อให้การติดต่อประสานงานรวมถึงการขอรับบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วและการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันซึ่งสอดคล้องกับ อัมรัตน์ อนุวัช (Anawatch, 2007) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยการให้บริการ 5 ด้าน รวมทั้งศึกษาปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจปัจจัยในการบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง 5 ด้านกับความรู้สึกพึงพอใจพบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ พบว่าอยู่ในระดับมาก แสดงว่าเมื่อบุคลากรและนักเรียนมาขอรับบริการที่สำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ได้พบเห็นเจ้าหน้าที่สำนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะ เนื่องจากเจ้าหน้าที่สำนักงานมีชุดเครื่องแบบทำงานที่เหมือนกัน จึงเกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ รวมถึงการสื่อสารต่อผู้รับบริการด้วยวาจาที่สุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับวรรณวิมล จงจรรยาพรณ (Chongcharuoyasakul, 2008) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ในการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ด้านได้แก่

1. ข้อเสนอแนะจากผลที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยบริการการศึกษาและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน) โดยภาพรวมและรายด้านได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มีสีหน้า แววตา ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาชัดเจน เข้าใจง่าย มีมารยาท สุภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยดี และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ความถูกต้อง แม่นยำ เสมอภาค ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยบริการการศึกษาและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน) เช่น ระดับชั้น ผลการเรียน เป็นต้น

2.2 ศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยบริการการศึกษาและส่งเสริมวิชาชีพครู (ทะเบียน) เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม เป็นต้น

References

- Anawatch, A. (2007). **An Evaluation of Users' Satisfaction**. Ramkhamhaeng University Library Services. (in Thai)
- Chongcharuoyasakul, V. (2008). **Satisfaction with Registration and Measurement Work Services**. Ratchaphruek College. (in Thai)
- Muangkaew, C. (2012). **Expectation and Satisfaction towards Service Quality of Registration and Student Affairs of Faculty of Mass Communication Technology**. Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)



-
- Phiankhwamsuk, P. (2015). **Satisfaction of Students Towards the Service of The Office of Academic Promotion and Registration.** Ubon Ratchathan Rajabhat University. (in Thai)
- Rattanamanee, B. and Charoensak, K. (2010). **Students' Satisfaction with Academic Service in College.** King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok. (in Thai)
- Sudkrathok, J., Vichaidit, K. and Sumathanthikom, N. (2009). **Comment on The Performance of Students of the Register and Evaluation Section.** Institute of Academic Support and Registration Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. (in Thai)
- Sanguansak, W. (2011). **Quality of Service for Registration and Measurement Sukhothai Thammathirat University According to The Perception of Students.** Master of Education Thesis Program in Curriculum and Instruction Faculty of Education Eastern Asia University. (in Thai)
- Saiong, S. (2009). **A Study on the Satisfaction of Graduate Students on Educational Service Provision of the Graduate Program.** Phranakhon Rajabhat University. (in Thai)