

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียน

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม

Students' Satisfaction Towards Registration Services of Faculty of Industrial Technology, Nakhon Phanom University

ว่าที่ร้อยตรีหญิงเนตรนภา แสงเชื้อพ้อ¹, พชรภรณ์ ไชยงค์², และผู้ช่วยศาสตราจารย์นาวิ อุดร²

¹หัวหน้างานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม

²หัวหน้างานวัดผล คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม

³คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม

Nednapa_n@hotmail.com

Abstract

The purposes of the study were to investigate 1) students' satisfaction towards registration services provided by the Faculty of Industrial Technology, Nakhon Phanom University, and 2) factors affecting students' satisfaction towards registration services provided by the Faculty of Industrial Technology, Nakhon Phanom University. The population of this study included 1,938 students studying at the Faculty of Industrial Technology, Nakhon Phanom University in academic year 2019. The samples were 332 students by using the quota selection. The research tool was a questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, and ranking.

The results were as follows: 1) the overall students' satisfaction towards registration services provided by the Faculty of Industrial Technology, Nakhon Phanom University was rated at 'very satisfied' level (Mean = 3.66, S.D. = .74). 2) Factors affecting students' satisfaction towards registration services provided by the Faculty of Industrial Technology, Nakhon Phanom University were rated by mean scores in descending order such as the aspect of buildings (Mean = 3.93, S.D. = .68) and the aspect of facilities (Mean = 3.91, S.D. = .67) were rated at 'very satisfied' level. The aspect of process was also rated at 'very satisfied' level (Mean = 3.90, S.D. = 1.06). Meanwhile, the aspect of faculty staff was rated at 'somewhat satisfied' level (Mean = 2.96, S.D. = .55). It was also found that the satisfaction towards registration services provided by the Faculty of Industrial Technology, Nakhon Phanom University did not correlate with research hypothesis that is, students'

satisfaction towards registration services provided by the Faculty of Industrial Technology, Nakhon Phanom University was rated at ‘very satisfied’ level, except the aspect of faculty staff was rated at ‘somewhat satisfied’ level.

Keywords: satisfaction, service, registration

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ปีการศึกษา 2562 จำนวน 1,938 คน สุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 332 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการจัดอันดับ

ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.66, S.D. = .74) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.93, S.D. = .68) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 3.91, S.D. = .67) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย = 3.90, S.D. = 1.06) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย = 2.96, S.D. = .55) อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ซึ่งความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ไม่สอดคล้องกับทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ กล่าวคือ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ยกเว้นด้านบุคลากร อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การบริการ, งานทะเบียน

1. บทนำ

ปัจจุบันคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ทำการเปิดสอนระดับอาชีวศึกษา คือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรี (ต่อเนื่อง) มีโครงสร้างบริหารงาน ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารและยุทธศาสตร์ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งในแต่ละฝ่ายจะมีหน่วยงานภายในที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน โดยนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาต่อในแต่ละปีนั้นมีจำนวนมาก และมีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี ดังนั้น การให้ความสำคัญกับการจัดบริการการศึกษา สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา จึงมีความสำคัญ (ภาณุเดช เพียรความสุข

และคณะ, 2558) เช่น การให้บริการของบุคลากร กระบวนการให้บริการ สถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ ล้วนมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษาทั้งสิ้น งานทะเบียนเป็นหน่วยงานขึ้นตรงต่อฝ่ายวิชาการที่สนับสนุนงานวิชาการ อาทิเช่น การจัดการเรียนการสอนให้กับอาจารย์และนักศึกษา การกำกับดูแลนักศึกษาตั้งแต่แรกเข้าจนกระทั่งจบการศึกษา และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย งานทะเบียนยังเป็นแหล่งข้อมูลทางด้านวิชาการและการศึกษาของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ที่เข้ามาติดต่อ เช่น การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม การอำนวยความสะดวกการเรียนการสอนแก่อาจารย์และนักศึกษา ล้วนมีความต้องการหลากหลายแตกต่างกัน โดยส่วนมากนักศึกษาคาดหวังจะได้รับการบริการที่ดีที่สุดจากเจ้าหน้าที่ กล่าวคือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีทักษะการทำงาน สามารถช่วยเหลือตอบสนองความต้องการและมีขั้นตอนการให้บริการที่มีคุณภาพจากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่งานทะเบียนมีภาระงานที่หลากหลาย ประกอบกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ต้องให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคคลที่เข้ามาติดต่อทางราชการ ซึ่งมีความต้องการหลากหลายและแตกต่างกันตามความต้องการนั้น ๆ ในบางครั้งการปฏิบัติงานด้านการให้บริการไม่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ทุกคน มีผลให้การทำงานล่าช้า ความคลาดเคลื่อนของข้อมูล อาจทำให้เกิดข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดช่องว่างต่อการบริการ (Parasuraman, et al., 1985) ซึ่งเป็นผลสะท้อนกลับและเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจที่บอกถึงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของงานทะเบียน

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญและสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของงานทะเบียนอยู่ในระดับใด โดยผู้วิจัยคาดว่าการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานและองค์กร เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นสร้างมาตรฐานการให้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม

1.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัลลภ ก้อนทองคำ (2558) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ความพึงพอใจในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

พรพิมล คงนิม (2554) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการ จาก บริษัท เอ็ม.เอช.ดีแมก (ที) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้าที่ได้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.ดีแมก (ที) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับสูง
2. ลูกค้าที่ได้รับบริการ มีความต้องการต่อการบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.ดีแมก (ที) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก
3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.ดีแมก (ที) จำกัด พบว่า

3.1 ด้านอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านดูแลเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ และด้านรูปลักษณ์องค์กรและผู้ให้บริการพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการและด้านความเอาใจใส่ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความเอาใจใส่ และด้านความถูกต้องครบถ้วนของการบริการ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4 ด้านระดับรายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเอาใจใส่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การเปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการจากบริษัทเอ็ม.เอช.ดีแมก (ที) จำกัด พบว่า

4.1 ด้านอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ด้านระดับรายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความต้องการต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความถูกต้องครบถ้วนของการบริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมฤทัย น้าทิพย์ (2556) ได้วิจัยเรื่อง ผลกระทบนวัตกรรมบริการต่อความพึงพอใจและความภักดีของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผลกระทบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของ

นักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก 1) ภาพลักษณ์ 2) นวัตกรรมบริการ 3) การรับรู้ถึงคุณค่า และ 4) การรับรู้ถึงคุณภาพ นอกจากนี้ ปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 1) นวัตกรรมองค์กรทางสังคม 2) นวัตกรรมรูปแบบธุรกิจ 3) นวัตกรรมเทคโนโลยี 4) นวัตกรรมหลักสูตร 5) นวัตกรรมบริการนักศึกษา ทั้งนี้ ผลการวิจัยให้ข้อมูลเชิงกลยุทธ์ที่มีคุณค่าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และความภักดีของนักศึกษา

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

การทำวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรี (ต่อเนื่อง) ของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 1,938 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Selection) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มตามลักษณะที่กำหนดไว้ล่วงหน้า แล้วเลือกตัวอย่างให้ครบตามจำนวนที่กำหนด ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม

ลำดับ	ระดับการศึกษา	จำนวนนักศึกษา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	ระดับปริญญาตรี (ต่อเนื่อง)	145 คน	25 ชุด
2	ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	971 คน	166 ชุด
3	ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	822 คน	141 ชุด
ยอดรวมนักศึกษาทั้งหมด		1,938 คน	332 ชุด

ที่มา : ข้อมูลนักศึกษาจากงานทะเบียนคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม รายงาน ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2562)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรี (ต่อเนื่อง) ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Closed-Ended Question) โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว มีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่

- 1) เพศ ระดับของการวัดเป็นแบบระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 2) ระดับการศึกษา ระดับของการวัดเป็นแบบระดับจัดอันดับ (Ordinal Scale)
- 3) ระดับชั้นปีการศึกษา ระดับของการวัดเป็นแบบระดับจัดอันดับ (Ordinal Scale)
- 4) สาขาวิชา ระดับของการวัดเป็นแบบระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นการวัดความรู้สึกโดยประเมินจากระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน ตามมาตรวัด SERVQUAL ที่เป็นคำถามแบบปลายปิด โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว มีจำนวน 16 ข้อ ได้แก่

- 1) ด้านบุคลากร จำนวน 4 ข้อ
- 2) ด้านกระบวนการ จำนวน 4 ข้อ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ข้อ
- 4) ด้านอาคาร/สถานที่ จำนวน 4 ข้อ

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น นำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบด้านความตรงของเนื้อหา ในขอบเขตที่ต้องการศึกษา ได้แก่ ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ความชัดเจนของคำถาม และความถูกต้องของการใช้ภาษา จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะ แล้วดำเนินการตรวจสอบความตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามในขั้นตอนต่อไป ดังนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ขั้นตอนนี้เป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของเนื้อหาโดยพิจารณาความสอดคล้องของคำถามกับคุณลักษณะหรือตัวแปรที่ต้องการวัดว่าครอบคลุมหรือไม่ก่อนนำไปทดลองใช้ โดยผู้วิจัยได้นำเสนอให้ที่ปรึกษาตรวจสอบความสอดคล้องความครอบคลุมของเนื้อหา คำถามวัดได้ตรงตามนิยาม คำถามที่มีการชี้แนะและความเหมาะสมของเนื้อหาและสำนวนของภาษา

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ขั้นตอนนี้เป็นการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ของแบบสอบถาม เป็นการตรวจสอบคุณสมบัติของเครื่องมือการวิจัยที่ผ่านการตรวจสอบความตรงของคำถาม เนื้อหา และทำการปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปทดลอง (Try Out) เก็บข้อมูลกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อพิจารณาว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนนั้น แปลความหมายของข้อความคำถามเหมือนกันหรือไม่ คำชี้แจงและความเข้าใจของภาษาซึ่งในขั้นตอนนี้จะนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาตรวจให้คะแนน เพื่อหาคุณภาพด้านความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ ก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริง ด้วยวิธีวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) คำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 332 คน และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์จากการตอบของนักศึกษาจำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงเดือนมกราคม 2563

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีรายละเอียดดังนี้ บันทึกข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลและประมวลข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลของนักศึกษา ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ระดับชั้นปี และสาขาวิชา โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการจัดอันดับ (Ranking)

4. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 332 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบร้อยละ 100.00

4.1 อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้อภิปรายผลจากข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่สำคัญ และข้อค้นพบที่น่าสนใจรวมทั้งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างหรือสอดคล้อง เมื่อเทียบกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยอื่น ๆ ดังนี้

4.1.1 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ และด้านบุคลากร ผลการวิจัยดังกล่าวนี้สามารถอธิบายได้ว่า งานทะเบียนของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม มีความพร้อมของอาคารสถานที่ในการให้บริการกับผู้เข้ารับบริการ มีที่รับรองเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ห้องมีขนาดเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายจากการมาใช้บริการ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีเพียงพอ ทันสมัย พร้อมใช้งาน ผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลาในการติดต่อประสานงานเนื่องจากช่องทางการให้บริการมีให้เลือกหลากหลายและรวดเร็ว ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988); เสรี วงษ์มณฑา (2015) และเชิดชาติ ตะโกจีน (2559) ได้กล่าวถึงการสร้างมิติแห่งการบริการ เพื่อให้มั่นใจ

ว่าการบริการของเรานั้นดีพอที่จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับรู้คุณค่าจากต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายออกไป เพื่อสร้างความผูกพันระยะยาว ซึ่งต่างก็กำหนดมิติคุณภาพบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ 1) สิ่งสัมผัสได้และสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangible) เช่น การมีที่จอดรถที่เพียงพอ การมีที่นั่งสำหรับรับรองลูกค้า การมีห้องน้ำที่สะอาด 2) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เช่น ทุกกิจกรรมเป็นไปอย่างถูกต้องและตรงกับวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นในเวลาที่เหมาะสม 3) การตอบสนอง (Responsiveness) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ควรให้ลูกค้ารอนาน รวมถึงให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการอย่างเร็วที่สุด 4) การสร้างความมั่นใจ (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจว่าพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า นั้นเป็นผู้มีความรู้ความสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือได้ 5) การเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ต้องเข้าใจถึงปัญหา ความต้องการและการแก้ไขปัญหาตามความต้องการที่แตกต่างกันไป และจะต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

4.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ผลการวิจัยดังกล่าวนี้สามารถอธิบายได้ว่างานทะเบียนของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม มีกระบวนการให้บริการที่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ การให้บริการทุกครั้งมีความสม่ำเสมอ ถูกต้อง และเหมาะสม ซึ่งไม่สอดคล้องกับความคิดเห็นของนักศึกษาในข้อบุคลากรมีเพียงพอในการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด) แสดงให้เห็นว่า งานทะเบียนมีช่องทางการให้บริการมีให้เลือกหลากหลาย มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน แต่ความต้องการของนักศึกษาที่เหมือนกัน ใช้บริการเวลาเดียวกันและมีจำนวนมาก อาจทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก รอนานและเสียเวลาในการติดต่อประสานงานส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยตรง ซึ่งเปรียบเสมือนหัวใจหลักของการบริการ เช่น การลงทะเบียนเรียน การขอคำปรึกษาในด้านต่าง ๆ เป็นต้น ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ (ดร.ณิ คงสุวรรณ, 2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหงในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับ (บังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์, 2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า การศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่อำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง

4.1.3 ผลการวิจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ไม่สอดคล้องกับทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ กล่าวคือ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม อยู่ในระดับพึงพอใจมากในทุกด้าน ยกเว้น ด้านบุคลากร อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

5. สรุป

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.1 นักศึกษามีความความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96)

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลความความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม

1. ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมา คือ ผู้ให้บริการตั้งใจฟังการบอกเล่าสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการให้ช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35) อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ และความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02) อยู่ในระดับพอใจปานกลาง และด้านบุคลากรมีเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.88) อยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการทุกครั้งมีความสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาคือ มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) อยู่ในระดับพอใจมาก การให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) อยู่ในระดับพอใจมาก และด้านการให้บริการทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76) อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีป้ายบอกทางถึงจุดบริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีให้เลือกหลากหลายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) อยู่ในระดับพอใจมาก ผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) อยู่ในระดับพอใจมาก และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ปฏิบัติงานมีเพียงพอ ทันสมัย และพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ

4. ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีที่รับรองเพียงพอต่อผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาคือ ห้องงานทะเบียนสะอาด เป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) อยู่ในระดับพอใจมาก ห้องงาน

ทะเบียนมีขนาดเหมาะสม มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) อยู่ในระดับพอใจมาก และมีป้ายบอกที่ตั้งของงานทะเบียนชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) อยู่ในระดับพอใจมาก ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยนครพนม ที่ได้มอบโอกาสให้กับคณะผู้วิจัย ได้รับทุนโครงการจัดสรรทุนอุดหนุนนักวิจัยรุ่นใหม่

อ้างอิง

- [1] ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี” ทุนสนับสนุนจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- [2] วลลภ ก้อนทองคำ. (2558). “ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียน” สืบค้นจาก: <http://www.btad.ac.th/uploads/>.
- [3] พรพิมล คงฉิม. (2554). “การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการ จากบริษัท เอ็ม.เอช.อี-ดีแมก (ที) จำกัด” บัณฑิตวิทยาลัย ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [4] สมฤทัย น้าทิพย์. (2556). “ผลกระทบนวัตกรรมบริการต่อความพึงพอใจและความภักดีของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [5] ตรุณี คงสุวรรณ. (2549). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการวิชาการ และ 92 ทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง,” วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง. 9, ฉบับพิเศษ (ก.ย. – ธ.ค. 2549): 79 – 97.
- [6] บังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์. (2553). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องาน บริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- [7] Parasuraman, A., Zeithaml, A. and Berry, L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." Journal of Marketing. 49 (4): 41-50.