



การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียน
ที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม

ฝ่ายวิชาการ

โรงเรียนโนนค้อวิทยาคม อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 28
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียน
โนนค้อวิทยาคม จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มารับบริการว่าในการให้บริการงานทะเบียน
นักเรียนมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการแก่นักเรียนโรงเรียนโนน
ค้อวิทยาคมให้ดียิ่งขึ้น

ผลการศึกษาได้นำเสนอเกี่ยวกับประเด็นของการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการ และผลจากการ
ให้บริการโดยรวม และจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการนักเรียนเพื่อให้นักเรียนได้รับความพึงพอใจ
สูงสุดต่อไป ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการ ดำเนินงาน และนักเรียนที่ได้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ฝ่ายวิชาการ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่	
1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตของการวิจัย	1
นิยามศัพท์	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	3
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	3
3 วิธีดำเนินการ	11
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	11
ตัวแปรที่ศึกษา	11
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	11
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	12
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	12
การจัดกระทำข้อมูล	13
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	13
4 ผลการวิจัย	14
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	17
สรุปผล	17
อภิปรายผล	17
ข้อเสนอแนะ	18
บรรณานุกรม	19
ภาคผนวก	20

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การจัดทำงานทะเบียนและระเบียนสะสมนักเรียน ให้เป็นไปตามระเบียบของกระทรวงศึกษาธิการ พัฒนางานทะเบียนสู่ระบบการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความสำคัญต่อสถานศึกษาอย่างมาก หมายถึงข้อมูลประวัติ ของนักเรียนทั้งโรงเรียนซึ่งสามารถใช้ตรวจสอบข้อมูลด้านต่างๆ รวมถึงเอกสารหลักฐานการศึกษาที่สำคัญ ที่จัดขึ้นเพื่อประกอบการปฏิบัติงานด้านการประเมินผลการเรียนซึ่งจะต้องบันทึกข้อมูลการพัฒนาต่างๆ ของผู้เรียนไว้ แล้วนำข้อมูลมาเก็บเป็นหลักฐานและใช้ในการตรวจสอบ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อฝ่ายต่างๆ หน่วยงานอื่นที่ต้องการข้อมูลผลการศึกษาแต่ผู้เรียนในสถานศึกษา และชุมชน หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานของงานทะเบียนนักเรียนและสถิติก็คือ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการให้บริการ งานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานอันมีผลต่อความพึงพอใจ ขจัดปัญหาและอุปสรรคต่างๆ อันนำมาซึ่งความไม่พอใจในการ ทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคมมีการดำเนินอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียน โนนค้อวิทยาคม
2. เพื่อนำผลการศึกษาไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการงานทะเบียนนักเรียน โรงเรียนโนนค้อวิทยาคม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา
 - 1.1 ศึกษาการให้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม
 - 1.2 ศึกษาระดับความพึงพอใจ และเหตุแห่งความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการ เข้าใช้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม
 - 1.3 การศึกษาความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการศึกษาในช่วงเวลาระหว่าง เดือน ธันวาคม 2562 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ 2563
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ นักเรียนที่เรียนอยู่ในโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม ปีการศึกษา

2562 ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1- 6 จำนวน 546 คน จึงเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คนโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม

ค่านิยามศัพท์

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่พอใจของผู้รับบริการความรู้สึกชอบรักและสุขใจความประทับใจหลังการใช้บริการที่มาใช้บริการ

2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้มาใช้บริการงานทะเบียนนักเรียน

3. การให้บริการ หมายถึง การบริการต่างๆ เช่น การขอเอกสารใบรับรองต่าง ๆ

4. ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่พอใจในการให้บริการ

5. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้นๆ โดยองค์ประกอบของผู้ให้บริการที่ดีนั้นมีดังนี้ มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุภาพอ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการ

6. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งประกอบไปด้วย ระเบียบและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ความรวดเร็วของขั้นตอน ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการให้บริการและการเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ให้ตรงกับความต้องการ

7. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ประกอบการของงานทะเบียนนักเรียน มีอาคารที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ มีความปลอดภัย มีเอกสารพร้อมเพรียง มีห้องที่สะอาด การตกแต่งสถานที่มีป้ายบอกตำแหน่งที่ให้บริการ มีบรรยากาศที่น่าบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลของการศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม จะบ่งชี้ถึงความสามารถของงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคมในการสนองตอบต่อปัญหา และความต้องการของนักเรียนเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของงานทะเบียนนักเรียน

2. ผลของการทราบข้อเท็จจริงของเหตุปัจจัยที่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุง ระบบ กระบวนการ และพฤติกรรมของบุคคลผู้ให้บริการได้ตรงจุด เพื่อปรับปรุงงานทะเบียนนักเรียนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง เรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม ต่อการให้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาทฤษฎีแนวความคิด ประวัติความเป็นมาของการให้บริการ และรายงานการวิจัย ที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการงานทะเบียนนักเรียน ดังนี้

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

1.1 ความหมายและขอบข่ายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจหรือความพอใจ ซึ่งตรงกับกับคำในภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

วีระยุทธ วณิชปัญญาผล (2544 : 7-9) ได้อธิบายความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขความทุกข์นี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกตั้งนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกสลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความพึงพอใจต่อการบริการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการในด้านต่าง ๆ มีดังนี้

ความพึงพอใจต่อการบริการ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้ บริการอย่างเสมอภาค
2. การให้ บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้ บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้ บริการอย่างก้าวหน้า

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ เพื่อใช้พิจารณาว่าบริการนั้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการหรือไม่ โดยวัดได้จาก

1. วัดจากความยุติธรรมในการให้บริการ โดยให้ความเสมอภาคแก่บุคคลต่าง ๆ ไม่ว่าจะมีความอายุ ตำแหน่งหน้าที่ โดยวัดจากผู้ใช้บริการหรือผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ
2. วัดจากความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ได้แก่ การบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว วัดจากการให้ บริการตามบทบาทหน้าที่และผลสำเร็จของงานในหน้าที่ และวัดแต่ละช่วงอย่างต่อเนื่อง
3. วัดจากความสม่ำเสมอในการให้บริการ คือ วัดจากการบริการที่บรรลุตามเป้าหมายของ

องค์กร

กันด์แลช และเนลสัน (Gundlach and Nelson 1983 : 41) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกัน พฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาทั้งหมดได้ และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540 : 100) ได้อธิบายความหมายของภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวก ที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินความพึงพอใจประสบการณ์ในงานของคนๆ หนึ่ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกชอบงานของคนหนึ่งนั้นจะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจอันเป็นส่วนสำคัญที่จะให้ มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเพียงใดสิ่งที่ขาดหายไประหว่างงานที่เสนอให้ทำ กับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับ จะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้

ทัศนียา ชื่นนิรันดร์ (2544 : 8-9) สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายของการบริการ คือ กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการคนอื่น จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข
 2. ความสำคัญของการบริการ ได้มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการ ดังนี้
 - 2.1 การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนที่ทำให้ชนะใจลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ
 - 2.2 การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ หรือในระหว่างการติดต่อภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารด้วย
 - 2.3 การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่น ๆ อีกทั้งในโอกาสหน้า
 3. หลักการสำคัญในการให้บริการ เพื่อเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าหรือผู้มาใช้ บริการ จึงมีหลักการการให้บริการ ดังนี้
 - 3.1 การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อจะได้จัดบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม
 - 3.2 การใช้วิธีการสื่อสารที่ดีต่อลูกค้า เพราะการสื่อสารที่ดีทั้งโดยวาจาหรือใช้สื่อที่เป็นสัญลักษณ์ที่องค์กรจัดไว้สื่อสารกับลูกค้า จะทำให้เกิดความสะดวกและความเข้าใจที่ดี
 - 3.3 การให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นการแสดงถึงการยอมรับและนับถือลูกค้า จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ
 - 3.4 การมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการในทุกกรณี จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่น

ฟิทซ์เจอร์ลด์ และดูรานท์ (Fitzgerald and Duraut. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions)

ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้ เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้ รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้ รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

ชนะ กล้าชิงชัย (2541 : 7) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

ศรัทธา วุฒิพงศ์ (2542 : 12) ได้พูดถึงปัจจัยสำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการนอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการเพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

จอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet อ้างถึงในชนะ กล้าชิงชัย, 2541 : 8) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Services) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะ

ทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายความพึงพอใจตามที่กล่าวมาในข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกชอบ มีความสุข หรือทัศนคติที่ดี หรือรู้สึกของบุคคลที่ต้องมีสิ่งนั้นๆ ในทางด้านบวกและด้านลบ และถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลด้านการตอบสนองตามด้วยการอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญา เพื่อที่จะกระทำในสิ่งนั้นๆ

1.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

เชลลี (Shelly, MW 1995:9) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มัก จะได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

เดเนียล เลอร์เนอร์ (Deneal Lerner อ้างถึงใน อนุเทพ เบื้องบน, 2544 :16-17) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความสำเร็จ (Achievement) และความมุ่งมาดปรารถนา (Aspiration) ในงานนั้นๆ ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{Satisfaction} = \text{Achievement} + \text{Aspiration}$$

$$\text{ความพึงพอใจ} = \text{ความสำเร็จ} + \text{ความมุ่งมาดปรารถนา}$$

ความพึงพอใจในเชิงปฏิบัติสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ส่วนฝ่ายที่สองได้แก่ ผู้รับบริการการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น เฮอร์เบิร์ต ซิมอน (Herbert Simon) เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบบอกด้วยปัจจัยนำเข้าแต่ถ้าเป็นเรื่องกิจการบริหารรัฐกิจ ก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้บริการด้วย (Simon, 1960 : p.180) ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

โดยที่ E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตที่ได้รับออกมา (Output)

I คือ ปัจจัยที่นำเข้าที่ใส่เข้าไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction)

เวเบอร์ (Weber 1994:46) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมี

ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อนุเทพ เบื้องบน (2544 : 18) หลักการให้บริการ ได้มีหลักการให้บริการกับผู้ให้บริการ 4 ข้อ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ว่าจะ ใดๆ ใดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาคคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้ แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและ

บี เอ็ม เวอร์ มา (B.M. Verma อ้างถึงใน อนุเทพ เบื้องบน, 2544 :18) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการซึ่งเพ็นชันสกี โทมัส (Penchansky Thomas, 1961) ได้ เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้ อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้บริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ใช้บริการด้วยเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความสะดวกบริการที่จะให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไปการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประทับใจผู้รับบริการ สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ดังนี้ (รัฐธนา เนาวบุตร, 2544 : 6-8)

1. ผู้ให้บริการ

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการโดยส่วนใหญ่ จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญลำดับแรก เพราะความรู้สึกที่ผู้รับบริการมีต่อพนักงานและท่าที ทศนคติพนักงานที่มีต่อภารกิจของตนและต่อผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ คุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

ความยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะคงไม่มีใครอยากจะติดต่องานกับคนหน้าตาบูดบึ้ง ท่าทางไม่รับแขก การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยื่นไมตรีหรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุดเมื่อคนเราพบหน้ากันใช้ว่าจะอารมณ์

ปลอดภัยได้ ตลอดเวลาจะมีเรื่องนั้นเรื่องนี้เข้ามารบกวนให้อารมณ์ขุ่นมัวได้ ด้วยเหตุนี้หากเรามีหน้าที่พบปะติดต่อให้บริการ จึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติอย่าปล่อยให้ออกมาทางหน้าตาที่ทำให้คนอื่นเห็นแล้วอยากหลีกหนีให้ห่าง

การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจนั้นเป็นสิ่งที่กำหนดที่ทำและพฤติกรรมของคนเรา ดังนั้น หากตั้งความคิดว่าเราอยากให้คนอื่นได้รับความพึงพอใจแบบนี้จึงจะทำให้เกิดการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจได้ แต่มีเป็นจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญาณของการให้บริการ ตั้งความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่ที่กันไปให้เสร็จๆ ไปวันหนึ่งๆ จึงทำหน้าที่อย่างล้าใจและไร้ความรู้สึกที่จะคำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าเป็นอย่างไร จริงอยู่แม้งานนั้นจะแล้วเสร็จแต่คงไม่สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการแต่อย่างใด

ความกระตือรือร้นหรือการต้อนรับขับสู้ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญเพราะหากพนักงานมีท่าที เช่นนั้นย่อมทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกอบอุ่นจากการยินดีต้อนรับให้คำแนะนำให้บริการที่ดีอย่างสุดความสามารถอย่างไรใครๆ ก็ประทับใจเมื่อมาติดต่อ

บุคลิกภาพดี หมายถึงรวมถึง การแต่งตัว เสื้อผ้า เครื่องประดับ สีสัน แบบหรือลวดลายทั้งหมดที่อยู่บนตัวเรา ควรเหมาะสมกับกาลเทศะ ภาระหน้าที่ ตำแหน่งงาน การแต่งตัว จะหมายถึงรวมถึงในรายละเอียดมากมายตั้งแต่ทรงผม การแต่งหน้า ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เมื่อรวมกันแล้ว หากเราศึกษาหาความรู้เราก็จะแต่งตัวได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ทำให้ส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดี ต้องตาต้องใจผู้ที่ได้พบเห็นหลายคนคิดว่าการทำงานคงดูกันที่ผลงานไม่น่าจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพสักหน่อยแต่ถ้าเป็นงานให้บริการแล้วเรื่องบุคลิกภาพจะมีความสำคัญอย่างยิ่งทีเดียว เรื่องนี้เป็นเรื่องที่เราทุกคนต้องหมั่นศึกษาและปรับปรุงตัวเราให้ดีขึ้นเสมอและตลอดชีวิต เพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้คนเรามีความสุขและประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

2. การให้บริการ

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้รับ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องสำรวจตนเองว่าได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้หรือไม่ เพียงใด อย่างเช่น

2.1 ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ คนที่จะบริการที่ดี จำเป็นต้องเข้าใจรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี เพื่อที่จะแนะนำ ตอบคำถามให้ คำปรึกษากับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

2.2 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร หมายความว่ามีการพูด การอธิบาย การตอบข้อซักถามการแนะนำผู้รับบริการเข้าใจได้ตรงกันและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มีบางครั้งที่การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายอย่างนี้การบริการที่ประทับใจย่อมเกิดขึ้นไม่ได้

2.3 กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อม เรื่องนี้เป็นเรื่องละเอียดอ่อน ว่าขอบเขตควรจะเป็นอย่างไรวิธีปฏิบัติควรเป็นแบบไหน อาจพูดได้กว้างๆ ว่าการแสดงออกในอิริยาบถต่าง ๆ ของคนเราอย่างเช่น การนั่ง การยืน การเดิน การพูด การทักทาย ล้วนจะต้องระมัดระวังให้ถูกต้องเหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ ซึ่งเราควรปฏิบัติกับผู้สูงอายุ เด็ก ลูกน้อง เจ้านาย เพื่อนร่วมงานในลักษณะที่แตกต่างกัน แต่ถึงอย่างไรก็จะมีมาตรฐานสำหรับค่านิยมในสังคม เช่นการปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ ผู้มีตำแหน่งในงานในสังคมควรต้องเป็นไปโดยยกย่องให้เกียรติและสุภาพ ในขณะที่การปฏิบัติต่อบุคคลที่อายุใกล้เคียงกันอาจจะเป็นไปโดยสุภาพอ่อนโยนก็

เพียงพอ สิ่งเหล่านี้ควรต้องสนใจ สังเกตและศึกษาหาความรู้เราก็จะปรับปรุงตัวเองและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

2.4 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เช่น เร่งรัดให้การดำเนินการให้คุณค่ากับเวลาของผู้รับบริการ แจ้งให้ทราบว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใดโดยประมาณ ถ้าขาดหลักฐานเอกสารใดและจะต้องนำมาเพิ่มเติม ก็ควรแจ้งให้ ชัดเจนหรือนัดวันทำงานนั้นจะแล้วเสร็จ สิ่งใดก็ตามที่ผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการอำนวยความสะดวกเห็นคุณค่าเวลา ย่อมทำให้ผู้รับบริการประทับใจทั้งสิ้น

3. คุณภาพ หมายถึงความพอใจของลูกค้าผู้ใช้ หรือผู้บริโภคหรือสิ่งที่ใช้อ่านอย่างเหมาะสม

(สุรศักดิ์ นานากุล, 2533.หน้า 84)

3.1 ความรวดเร็วถูกต้อง

3.2 ความเชื่อถือ

3.3 ความต่อเนื่องของบริการที่ให้

3.4 ความเพียงพอของบริการที่ให้

3.5 ความปลอดภัยและทันสมัย

3.6 ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้

3.7 รูปแบบการบริการดีและราคาบริการเหมาะสม

4. นอกจากนี้แนวคิดเชิงคุณภาพยังกล่าวถึงหลัก 5 ส. ซึ่งแนวความคิดนี้เป็นปัจจัยพื้นฐานการบริการ เพื่อนำไปสู่คุณภาพในการบริการเป็นการปรับปรุงการให้บริการต่อลูกค้าเป้าหมายหลักคือด้านองค์กร (สถานที่) และด้านพนักงานองค์กรประกอบของกิจกรรม “5 ส.” ประกอบไปด้วย

4.1 สะสาง (seiri)

4.2 สะดวก (seiton)

4.3 สะอาด (seiso)

4.4 สุขลักษณะ (seiketus)

4.5 สร้างนิสัย (shitsuke)

1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ

ความหมายของคุณภาพอาจจะหมายความดังนี้ (classical idea) (อนุเทพ เบื้องบน,2544:31-33)

1. ความหมายแบบเก่า คือ ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการเหมือนมาตรฐานผู้ผลิตได้ ทำการผลิตสินค้า โดยผลิตสินค้าแบบเดิม ๆ ไม่มีการพัฒนาหรือ การสร้างมาตรฐานและส่งสินค้าให้กับลูกค้าโดยไม่คำนึงถึงความต้องการของลูกค้าว่าต้องการอย่างไรเกี่ยวกับสินค้าที่มาส่งความหมายเก่าแบบนี้

คุณภาพ + มาตรฐาน

2. ความหมายแบบใหม่ คือ ความพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้ สิ่งที่จะช่วยเหลืออย่างเหมาะสม

คุณภาพ = ความพึงพอใจที่รวมอยู่ด้วย (quality includes) ผู้ผลิตได้ทำการผลิตสินค้าโดยผลิตสินค้าที่มีการพัฒนามีคุณภาพที่ดีขึ้นโดยสร้างความเชื่อถือ ในส่วนของมาตราสินค้า การรวดเร็วในการขนส่ง และต้องทราบว่าลูกค้ามีความต้องการอย่างไร ที่จะสร้างความพึงพอใจของลูกค้าเป็นที่สุด คุณภาพ = ความพึงพอใจของลูกค้าทั้งนี้เพราะองค์การธุรกิจตั้งขึ้นมาก็เพื่อผลิตสินค้า และบริการออกขายให้ได้ผลกำไรคุ้มกับเงินทุนที่ลงไป

การที่สินค้าและบริการจะขายได้มีกำไรสูงจะต้องมีคุณภาพ คือทำให้ลูกค้าพอใจในทุก ๆ ด้าน หากการบริการด้านหนึ่งด้านใดไม่ดีไม่มีคุณภาพ ส่วนแบ่งของตลาดอาจถูกคู่แข่งที่บริการดีกว่าแย่งไปจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริหารเพื่อสนองความพอใจของลูกค้า และจะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะระดับความพอใจของลูกค้านั้นมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นและแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้บริการเป็นที่พอใจจึงจำเป็นต้องมีการนำความต้องการของการให้บริการมาพิจารณาเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ศึกษา
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. วิธีรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ นักเรียนที่เรียนอยู่ในโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม ปีการศึกษา 2562 ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1- 6 จำนวน 546 คน จึงเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คนโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเอง จำนวน 1 ฉบับ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม โดยแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ทั้งหมดได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม โดยได้ทำการศึกษาผลการวิจัยพอสรุปได้จึงมีองค์ประกอบคำถามเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- | | |
|--|----------|
| ส่วนที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | มี 5 ข้อ |
| ส่วนที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | มี 5 ข้อ |
| ส่วนที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | มี 5 ข้อ |

โดยเป็นคำถามแบบอัตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert โดยมีค่าเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ซึ่งในการแปลความค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ ดังนี้

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการให้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียน
โนนค้อวิทยาคม

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 – 4.49	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 – 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 – 2.49	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการของงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคมที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเองโดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาสภาพทั่วไปของโรงเรียนและบุคลากรในโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม
2. ศึกษาทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของการให้บริการ ตัวแปรที่ต้องการวิจัยจากเอกสารงานวิจัยรวมทั้งแหล่งข้อมูลอื่น ๆ
3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา มาสร้างค่านิยามเชิงปฏิบัติการ เพื่อร่างข้อคำถามของแบบสอบถาม โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลใช้เวลาประมาณ 3 เดือน ธันวาคม 2552 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ 2563 โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องและศึกษาเอกสารภายในโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม
2. นำแบบสอบถามไปแจกนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคมและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนภายในวันเดียวกัน

3. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความสอดคล้องของคำตอบที่ได้ในแบบสอบถามทุกฉบับ ก่อนลงรหัส และป้อนข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS 11.00 ต่อไป

4. ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่ส่งไป มีดังนี้

แจกนักเรียนจำนวน 100 ฉบับ ซึ่งเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 100 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100% ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทุกฉบับ สามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้

การจัดกระทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ โดยจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามซึ่งจำแนกตามข้อ 1 มาตรวจซึ่งให้คะแนนเป็นรายข้อ ตามระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. นำคะแนนที่ได้ ไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติตามจุดมุ่งหมายและสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ในการวิเคราะห์แบบสอบถาม การศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคมตามระดับความพึงพอใจของของนักเรียน ในด้านต่าง ๆ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 11.00

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{x})

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (\bar{x} - x)^2}{N}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

x แทน คะแนนระดับการประเมิน

\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล การเสนอผล และแปลความหมายจากข้อมูล ผู้ศึกษาจึงใช้สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
%	แทน	ร้อยละ
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียน โนนค้อวิทยาคม

ลำดับ	สถานภาพ	จำนวน 100 (N)	ร้อยละ%
1.	เพศ		
	หญิง	58	58.00
	ชาย	42	42.00
2.	อายุ		
	ระหว่าง 12-15 ปี	47	47.00
	ระหว่าง 16-18 ปี	53	53.00
3.	ระดับการศึกษา		
	ชั้น ม.1-ม.3	64	64.00
	ชั้น ม.4-ม.6	36	36.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่า นักเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ระหว่าง 16-18 ปี คิดเป็นร้อยละ 53 โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษา ชั้น ม.1- ม.3 คิดเป็นร้อยละ 64

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการของงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม

ลำดับ	รายละเอียด	\bar{X}	S.D	การแปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1	ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.83	.93	มาก
2	การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	3.62	.82	มาก
3	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.54	1.34	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.58	1.34	มาก
5	มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.85	1.31	มาก
	รวม	3.68	.50	มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
6	การบริการที่ตรงต่อเวลาและรวดเร็ว	3.24	.71	ปานกลาง
7	การบริการที่ไม่มีข้อผิดพลาดและถูกต้อง	4.02	1.24	มาก
8	มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	3.78	.75	มาก
9	มีเอกสารต่างๆไว้ให้บริการสำหรับนักเรียนอย่างชัดเจน	3.70	1.32	มาก
10	การบริการให้คำปรึกษาของครูทะเบียน	3.60	.90	มาก
	รวม	3.66	.28	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
11	ความสะดวกในติดต่อเข้าใช้บริการ	3.84	.69	มาก
12	ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.33	.66	ปานกลาง
13	สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.23	.82	มาก
14	สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็ว พร้อมในการให้บริการ	3.04	.91	ปานกลาง
15	เครื่องพิมพ์มีความคมชัด พร้อมในการให้บริการ	2.82	.85	ปานกลาง
	รวม	3.51	.81	มาก
	ภาพรวม	3.61	.46	มาก

จากตารางที่ 4. 2 พบว่านักเรียนมีที่มาใช้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.61 และเมื่อแยกเป็นด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.68 3.66 และ 3.51 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่นักเรียนมีมาใช้บริการงานทะเบียนนักเรียนเรียงลำดับตามความสำคัญ คือ ข้อที่ 13 สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.23 ข้อที่ 7 การบริการที่ไม่มีข้อผิดพลาดและถูกต้อง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.02 ข้อที่ 5 มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.88 และระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุดควรปรับปรุง คือ ข้อที่ 15

เครื่องพิมพ์มีความคมชัด พร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.82 และข้อที่ 14 สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็ว พร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.04

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา

ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา
1. อยากให้มีสำนักงานทะเบียนอยู่ชั้นล่าง เพื่อความสะดวกในการติดต่อ
2. อยากให้งานทะเบียนจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มเพื่อให้นักเรียนได้ดูผลการเรียน
3. อยากให้งานทะเบียนจัดทำป้ายชื่อห้องทะเบียนอย่างชัดเจน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสรุปวิจัยดังนี้

สรุปผล

1. **สถานภาพ** นักเรียนที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคมที่ตอบแบบสอบถามนักเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ระหว่าง 16-18 ปี คิดเป็นร้อยละ 53 ปี โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษา ชั้น ม.1- ม.3 คิดเป็นร้อยละ 64

2. ระดับความพึงพอใจของนักเรียนที่เข้าใช้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อ

วิทยาคม พบว่า พบว่านักเรียนที่มีมาใช้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.61 และเมื่อแยกเป็นด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.68 3.66 และ 3.51 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่นักเรียนที่มีมาใช้บริการงานทะเบียนนักเรียนเรียงลำดับตามความสำคัญ คือ ข้อที่ 13 สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.23 ข้อที่ 7 การบริการที่ไม่มีข้อผิดพลาดและถูกต้อง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.02 ข้อที่ 5 มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.88 และระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุดควรปรับปรุง คือ ข้อที่ 15 เครื่องพิมพ์มีความคมชัดพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.82 และข้อที่ 14 สัญญาณอินเตอร์มีความรวดเร็ว พร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.04

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านนี้อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายข้อ เนื่องจากงานทะเบียนได้มีการพัฒนาการอยู่เสมอ ทั้งการปฏิบัติงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และที่สำคัญคือ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการให้บริการอย่างกระตือรือร้น

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านนี้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับ

ความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การบริการที่ไม่มีข้อผิดพลาดและถูกต้อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้มีความเข้าใจในขั้นตอนในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุภาพอ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านนี้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานทะเบียนนักเรียนมีห้องที่สะอาด การตกแต่งสถานที่มีป้ายบอกตำแหน่งที่ให้บริการ มีบรรยากาศที่น่าบริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ผู้ศึกษาได้สรุปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคมได้ ดังนี้

การพัฒนางานทะเบียนนักเรียนเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการเรียนการสอน โดยนำผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนทุกคนเพื่อนำไปจัดทำเป็นเอกสารให้กับนักเรียนทั้งที่กำลังเรียนอยู่และจบการศึกษาไปแล้ว ที่สำคัญคือเป็นงานที่จัดเก็บข้อมูลต่างๆ ของนักเรียนในด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไว้และพร้อมที่จะออกเอกสารที่สำคัญของนักเรียนให้กับนักเรียนตลอดไป งานทะเบียนจึงต้องพัฒนาพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการ

บรรณานุกรม

- ชนะ กล้าชิงชัย. (2544) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษา สาขาบึงบอระเพ็ด จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศนียา ชื่นนิรันดร์. (2544) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- โรงเรียนโนนค้อวิทยาคม. (2558). รายงานประจำปีของสถานศึกษา พ.ศ. 2558 . โรงเรียนโนนค้อวิทยาคม. โรงเรียนโนนค้อวิทยาคม. (2558). คู่มือการปฏิบัติงานทะเบียนนักเรียน . โรงเรียนโนนค้อวิทยาคม. ล้วน สายยศ ; และอังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วีระยุทธ์ วนิชปัญญาพล. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถอนเงินจากบัญชีเงินโอนต่างประเทศธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี . รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) สาขาจันทิ อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริชัย กาญจนวาสี ; วิวัฒน์ ปิตยานนท์ ; และดิเรก ศรีสุขโข. (2537). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุเทพ เปื้องบน. (2544). การศึกษาความพึงพอใจการให้ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนนักเรียน โรงเรียนโนนค้อวิทยาคม

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคม เพื่องานทะเบียนนักเรียนโรงเรียนโนนค้อวิทยาคมจะนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

คำชี้แจง แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนโรงเรียน
โนนค้อวิทยาคม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ชาย

หญิง

อายุ ระหว่าง 1-13 ปี

ระหว่าง 14-18 ปี

ระดับการศึกษา

ชั้น ม.1-3

ชั้น ม.4-6

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียนนักเรียนโรงเรียน
โนนค้อวิทยาคม

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1	ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2	การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ					
3	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
5	มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
6	การบริการที่ตรงต่อเวลาและรวดเร็ว					
7	การบริการที่ไม่มีข้อผิดพลาดและถูกต้อง					
8	มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
9	มีเอกสารต่างๆไว้ให้บริการสำหรับนักเรียนอย่างชัดเจน					
10	การบริการให้คำปรึกษาของครูทะเบียน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
11	ความสะดวกในติดต่อเข้าใช้บริการ					
12	ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์					
13	สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
14	สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็ว พร้อมในการให้บริการ					
15	เครื่องพิมพ์มีความคมชัด พร้อมในการให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....