

ชื่อเรื่องการวิจัย	การศึกษาผลการดำเนินงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล ด้านการรายงานตัวคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา	
คณะผู้วิจัย	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทศพร พิชัยยา	ที่ปรึกษาโครงการวิจัย
	นางสาวพิไลศรี ศรีวิเรือน	หัวหน้าโครงการ
	ผู้วิจัย นางหยาดนที ปินตาโมงค์	
	นายพูลศักดิ์ สร้อยทอง	
	นายสังเวียน กุณา	
หน่วยงาน	สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักทะเบียนและประมวลผล ด้านการรายงานตัวคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้คาดว่าจะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคการศึกษาที่ 2 และภาคฤดูร้อน ในปีการศึกษา 2554 นักศึกษาที่มาติดต่อรายงานตัวคาดว่าจะสำเร็จการศึกษาที่สำนักทะเบียนฯ จำนวน 1,152 ราย นักศึกษาตอบแบบสอบถามงานคาดว่าจะสำเร็จการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 1,223 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลจากการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับบริการด้านการรายงานตัวคาดว่าจะสำเร็จการศึกษาที่สำนักทะเบียนฯ

พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการด้านการรายงานตัวคาดว่าจะสำเร็จการศึกษาที่สำนักทะเบียนฯ ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ย 4.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับบริการด้านการรายงานตัว คาดว่าจะสำเร็จการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต

พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการด้านการรายงานตัวคาดว่าจะสำเร็จการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสภาพปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการกรอกข้อมูล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.58 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.16 ตามลำดับ สำหรับความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 5.00 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการกรอกข้อมูล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 และด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.93 ตามลำดับ

Topic Study of Expected Graduation Working Process at the Registration Office, Chiang Mai University

Investigators	Asst. Prof. Todsaporn Pichaiya	Consultant
	Miss Pilaisri Sriviruen	Primary Investigator
	Mrs. Yardhatee Pintamong	Investigator
	Mr. Poonsak Soithong	Investigator
	Mr. Sungwein Kuna	Investigator
Institute	Registration Office, Chiang Mai University	

Abstract

The objective of this research was to study the levels of students' satisfaction and expectation towards the expected graduation working process at the registration office, Chiang Mai University. Samples included the students who did expected graduation report during the second semester and summer session in the academic year of 2011. There were 1,152 students who came to do expected graduation report at the office, and 1,223 answered inquiry questions via the Internet. The obtained information was analyzed by means of frequency, percentage, means, and standard deviation.

The study results were as follows:

1. Levels of Satisfaction Towards Services provided at the Registration Office

It found out that the overall level of students' satisfaction at the registration office was high with means of 4.43. When examining each issue, the process or service procedure was at high level with means of 4.46; meanwhile, the satisfaction towards services provided by staff was, also, at high level with means of 4.41.

2. Levels of Satisfaction Towards Services Provided via Internet

It found out that the overall level of students' satisfaction regarding the service of expected graduation process via Internet in presence was high with means of 4.40. When examining each issue, it found out that procedure of filling information was at the highest level with means of 4.58. The working process was at high level with means of 4.47. The public relation was at the lowest level with means of 4.16. Overall, the level of

students' expectation was highest with means of 4.97. When examining each issue, it found out that the students' satisfaction was at the highest level with means of 5.00. Procedure of filling information was at the highest level of satisfaction with means of 4.99. The public relation was at the lowest level with means of 4.93.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved