

การพัฒนาคู่มืองานทะเบียนและวัดผลสำหรับคณะเทคโนโลยี สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

DEVELOPMENT OF A REGISTRATION AND ASSESSMENT HANDBOOK FOR FACULTY OF MASS COMMUNICATION TECHNOLOGY, RMUTT

โชติกา อรุณลักษ์¹ นิภาพร ทิพย์มะณี² และสุพรรณิการ์ ย่องชื่อ^{2*}
Chotika Aroonluck¹ Nipaporn Thipmanee² and Supannika Yongsue^{2*}

Received : 7 February 2025

Revised : 23 July 2025

Accepted : 29 July 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาคู่มือในงานทะเบียนและวัดผล 2) พัฒนาคู่มืองานทะเบียนและวัดผลให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) ประเมินประสิทธิผลการใช้งานคู่มืองานทะเบียนและวัดผล ประชากรคืออาจารย์และนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน จำนวน 1,757 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและแบบเป็นชั้นภูมิได้กลุ่มตัวอย่างรวม 554 คน แบ่งเป็นอาจารย์ (41 คน) และนักศึกษา (513 คน) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม แบบตรวจรายการ เพื่อประเมินประสิทธิผลการใช้งานคู่มือการลงทะเบียนและวัดผลฉบับปรับปรุง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบวิลคอกชัน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการปรับปรุงคู่มือ

ผลการวิจัยจากการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการพบว่าผู้ใช้งานต้องการคู่มือที่ชัดเจน ถูกต้อง และเข้าถึงข้อมูลง่ายขึ้น ด้านการพัฒนาคู่มือให้ตรงตามความต้องการ พบว่า คู่มือปรับปรุงตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ทั้งด้านความถูกต้องและความใช้งานง่าย และด้านประเมินผลการใช้งานพบว่าคู่มือใหม่เพิ่มความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของอาจารย์และนักศึกษาสรุปได้ว่า การพัฒนาคู่มืองานทะเบียนและวัดผลสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจและสร้างประโยชน์ต่อการใช้งานจริงของผู้ใช้ทั้งอาจารย์และนักศึกษา รวมทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

¹ หัวหน้างานทะเบียนและวัดผล อธิการสาขาวิชาเทคโนโลยีทางภาพและเสียง คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² หลักสูตรครีเอทีฟมีเดียเทคโนโลยี สาขาวิชาเทคโนโลยีทางภาพและเสียง คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

¹ Head of Registrar and Assessment Department, Office Administrator for Department of Visual and Audio Technology, Faculty of Mass Communication Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

² Creative Media Technology Program, Department of Department of Visual and Audio Technology, Faculty of Mass Communication Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

* Corresponding Author's E-mail: supannika@rmutt.ac.th

คำสำคัญ: การพัฒนา / คู่มือ / งานทะเบียนและวัดผล / ความพึงพอใจ

ABSTRACT

This research aimed to 1) investigate the problems and needs for developing the registration and assessment handbook; 2) develop the registration and assessment handbook that meets user needs effectively; and 3) evaluate the efficacy of the developed handbook in enhancing the registration and evaluation processes. The population consists of instructors and students from the Faculty of Mass Communication Technology, with a total number of 1,757. Samples were selected using purposive and stratified sampling methods. The sample consisted of 554 participants, with 41 lecturers and 513 students. The research instruments included interviews, questionnaires, and checklists designed to evaluate the effectiveness of the revised registration and evaluation handbook. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics, namely percentages and means. Qualitative data were analyzed using inferential statistics, namely the Wilcoxon Signed-Rank Test, to compare satisfaction levels before and after the handbook was revised.

The results of the study examining the current problems and user needs indicate that users require a handbook that is clear, accurate, and easily accessible. The development of the revised handbook successfully addressed these needs, demonstrating improvements in accuracy and usability. Furthermore, the evaluation of the new handbook revealed increased satisfaction and enhanced efficiency in the work performance of both instructors and students. In conclusion, the development of the revised registration and assessment handbook successfully enhanced user satisfaction and provided practical benefits for both faculty instructors and students. Furthermore, it improved operational efficiency within the Faculty of Mass Communication Technology at Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

Keywords: Development / Handbook / Registration and Assessment / Satisfaction

บทนำ

การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ เนื่องจากเป็นกลไกหลักในการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจในยุคดิจิทัล กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดนโยบายการศึกษาไทยปี 2567 (กระทรวงศึกษาธิการ, ประเทศไทย, 2566) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาผู้เรียนให้มีสมรรถนะสำคัญสำหรับโลกยุคใหม่ รวมถึงการเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ มีคุณธรรม และสามารถอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างสร้างสรรค์ โดยหนึ่งในเป้าหมายสำคัญของนโยบายดังกล่าว คือการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการในสถานศึกษา โดยส่งเสริม

การทำงานแบบบูรณาการที่เน้นความร่วมมือระหว่างผู้เรียนและประชาชน รวมถึงการสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับดำเนินการกิจด้วยความรับผิดชอบต่อตนเอง องค์กร และประเทศชาติ นอกจากนี้ ยังเน้นการสร้างกลไกการประสานความร่วมมือจากทุกภาคส่วน และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาประกอบการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลมีบทบาทสำคัญต่อทุกภาคส่วน การเปลี่ยนแปลงของระบบการศึกษาเพื่อสอดคล้องกับยุคดิจิทัลจึงเป็นสิ่งจำเป็น การดำเนินการตามนโยบายดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา สร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงการเรียนรู้ และสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนและบุคลากรทางการศึกษาอย่างยั่งยืน ในบริบทนี้งานทะเบียนและวัดผลเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญที่สนับสนุนระบบการศึกษาด้วยการจัดการข้อมูลที่เป็นระบบและการประเมินผลการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับงานทะเบียนและวัดผล คู่มือที่มีประสิทธิภาพถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดการข้อมูล การวางแผนการเรียน และการสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ของทั้งนักศึกษาและอาจารย์ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการในระดับอุดมศึกษาพบว่าปัญหาในงานทะเบียนและวัดผลมักเกิดจากบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานที่ซับซ้อน เช่น ระบบ E-education ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์พร พลเรืองทอง และอรนุช ศรีสะอาด (2560) ที่ได้ศึกษาปัญหางานทะเบียนและประมวลผลของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม และได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาโดยใช้กระบวนการ “การประเมินเสริมพลัง” ผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งผลการวิจัยยืนยันว่ากระบวนการดังกล่าวสามารถพัฒนาระบบงานและสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรได้ในระดับมาก นอกจากนี้ งานวิจัยนี้ของ มยุรา กระโพธิ์ และคณะ (2566) ได้พัฒนาระบบออนไลน์เพื่อตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตรของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ช่วยแก้ปัญหาความยุ่งยากและล่าช้าในการตรวจสอบแบบเดิม ผลพบว่าระบบใหม่ใช้งานได้รวดเร็ว แม่นยำ และผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (มทร.ธัญบุรี) ในอดีตมีการจัดการข้อมูลด้านทะเบียนและวัดผลรูปแบบเดิมซึ่งเป็นการติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง คณะมีกระบวนการพัฒนาจากรูปแบบเดิมเป็นการติดป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลงานทะเบียนและวัดผล แต่พบปัญหาว่าการแก้ไขปัญหาดังกล่าวยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ครอบคลุมทุกประเด็น เช่น ความล่าช้าในกระบวนการลงทะเบียน การเพิ่มถอน การขอสำเร็จการศึกษา เป็นต้น (โชติกา อรุณลักษณ์, 2565) ซึ่งปัญหาดังกล่าวนี้นำส่งผลกระทบต่อคุณภาพการศึกษาโดยรวม ยิ่งในระดับอุดมศึกษา ซึ่งมีนักศึกษาและหลักสูตรจำนวนมาก ความยุ่งยากในการจัดการข้อมูลยิ่งส่งผลให้เกิดอุปสรรคต่อการให้คำปรึกษาและการบริหารจัดการ ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาคู่มืองานทะเบียนและวัดผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงความสามารถที่ทำให้เกิดผลความพึงพอใจในการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลเป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายของมหาวิทยาลัยที่ได้กำหนดไว้ (มงคล มานพทวี และพระมหาจิตติพงษ์ วรทสสี, 2561) มีความชัดเจน ทันสมัย และตอบสนองต่อความต้องการในยุคดิจิทัลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง คู่มือดังกล่าวจะช่วยลดความซับซ้อนของการจัดการข้อมูล เพิ่มความสะดวกในการสื่อสาร และสนับสนุนการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังส่งเสริมความเชื่อมั่นของนักศึกษา ผู้ปกครอง และภาคอุตสาหกรรมในคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นพัฒนาคู่มืองานทะเบียนและวัดผลที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและอาจารย์ในคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร. ธัญบุรี ภายใต้บริบทของยุคดิจิทัล โดยเน้นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและกระบวนการที่เหมาะสม เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในคณะและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการศึกษาซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาการศึกษาของประเทศให้ก้าวหน้าและมีความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาคู่มือในงานทะเบียนและวัดผลในคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร. ธัญบุรี
2. เพื่อพัฒนาคู่มืองานทะเบียนและวัดผลให้มีประสิทธิภาพตรงความต้องการของผู้ใช้งาน
3. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการใช้งานคู่มืองานทะเบียนและวัดผล

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งเน้น ไปที่การเพิ่มความเข้าใจในขั้นตอนการทำงาน ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และเพิ่มความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ซึ่งจะส่งผลให้กระบวนการทะเบียนและวัดผลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอนระเบียบวิธีในการดำเนินงาน ดังนี้

1. สืบค้นหัวข้องานทะเบียนและวัดผลที่มีปัญหาและความต้องการการพัฒนา 5 อันดับแรก โดยการใช้เครื่องมือแบบสอบถาม
2. สืบค้นปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละหัวข้อกับอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษาทั้งศิษย์เก่าและปัจจุบันที่เคยเข้ารับบริการงานทะเบียนและวัดผล โดยการใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์
3. ประเมินปัญหาและออกแบบคู่มืองานทะเบียนและวัดผลแบบตามขั้นตอน ดังนี้ การออกแบบเนื้อหา การเลือกผู้เชี่ยวชาญในการทบทวน การทดลองใช้คู่มือ และการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
4. นำคู่มืองานทะเบียนและวัดผลให้อาจารย์และนักศึกษาทดลองใช้พร้อมทั้งประเมินความพึงพอใจด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม ตามเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจแบบ 5 ระดับ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยอาจารย์และนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร. ธัญบุรี ขนาดประชากร คือ 1,830 คน (อาจารย์ 46 คน นักศึกษา 1,784 คน) เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับอาจารย์ที่ปรึกษา และนักศึกษา จากขั้นตอนที่ 1, 2 และการสุ่มแบบเป็นชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) อาจารย์ที่ปรึกษา และนักศึกษา แบ่งตามชั้นปีที่ 1 - 4 จากทั้งหมด 6 หลักสูตร จากขั้นตอนที่ 3 แสดงดังตารางที่ 1 โดยมีรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 สืบค้นหัวข้องานทะเบียนที่มีปัญหาเบื้องต้น โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 196 คน (อาจารย์ 27 คน นักศึกษา 169 คน) ขั้นตอนที่ 2 สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการงานทะเบียน

และวัดผล จำนวน 30 คน (อาจารย์ 6 คน นักศึกษา 24 คน) เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในงานทะเบียน ขั้นตอนที่ 3 สำนวจความพึงพอใจโดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เบื้องต้นกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 328 คน ตามสูตร Taro Yamane จากนั้นแบ่งตามสัดส่วนประชากรเป็นอาจารย์ 8 คน และนักศึกษา 320 คน (Ahmed, 2024)

ตารางที่ 1 สรุปรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสุ่มในแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอน	จำนวนอาจารย์	จำนวนนักศึกษา	รวม
1	27	169	196
2	6	24	30
3	8	320	328
รวม	41	513	554

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามห้วงงานทะเบียนที่ต้องการการพัฒนาและปรับปรุง
2. แบบสัมภาษณ์คู่มือสัมภาษณ์อาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษาผู้มีประสบการณ์ในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล
3. แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้คู่มืองานทะเบียนและวัดผลเปรียบเทียบก่อนและหลัง

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยในแบบประเมินความพึงพอใจการใช้คู่มืองานทะเบียนและวัดผล แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วนหลัก ส่วนที่ 1 รวบรวมข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ สถานภาพ (อาจารย์และนักศึกษารุ่นปี) ประสบการณ์ในการใช้ระบบงานทะเบียน ส่วนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจในการใช้งานคู่มืองานทะเบียนและวัดผลโดยครอบคลุมทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเนื้อหาข้อมูลในคู่มือ 2) ด้านความถูกต้องและการเข้าถึงข้อมูล 3) ด้านความสวยงามและการนำเสนอข้อมูล 4) ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ โดยใช้มาตราส่วน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวนรายการประเมิน 15 ข้อ รวมรายการประเมินในแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 18 ข้อ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ค่าเฉลี่ยรายข้อมากกว่า 0.5 และคำนวณดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.66 - 1.00 (มณีรัตน์ พัฒนสมบัติสุข, 2564) เพื่อให้มั่นใจว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับเนื้อหาและเป้าหมายการสำรวจ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha ในการใช้คู่มือก่อนปรับปรุง (pre-test) คือ 0.975 และ

หลังการปรับปรุง (post-test) คือ 0.987 ซึ่งจัดอยู่ในระดับที่สูง สะท้อนถึงความสอดคล้องกันของข้อมูลในแบบสอบถาม (Taber, 2017)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการแจกแบบสอบถามผ่าน Google Form ให้กับกลุ่มตัวอย่าง อาจารย์และนักศึกษาในคณะฯ จำนวน 2 รอบ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ ครั้งที่ 1: เพื่อสำรวจความต้องการหัวข้องานทะเบียนและวัดผลที่มีความต้องการพัฒนาและปรับปรุงมากที่สุด จากนั้นนัดสัมภาษณ์เชิงลึกกับอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษาที่มีประสบการณ์การให้บริการงานทะเบียนเพื่อสำรวจปัญหาและความต้องการในแต่ละหัวข้อจากผลลัพธ์การสำรวจครั้งที่ 1 วัตถุประสงค์ครั้งที่ 2: เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อคู่มืองานทะเบียนและวัดผลเปรียบ เทียบก่อนและหลังการปรับปรุง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจทั้งหมดมาลงรหัส วิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติโดยใช้โปรแกรม Jamovi เวอร์ชัน 2.3.28

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้ ใช้ทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ: เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการแก้ไขปัญหการบริการด้านงานทะเบียนและวัดผลจากแบบสอบถาม (ขั้นตอนที่ 1) และแบบสัมภาษณ์ (ขั้นตอนที่ 2) นำข้อมูลที่ได้รับมาจัดทำแผนการดำเนินงานปรับปรุงคู่มืองานทะเบียนและวัดผล (ขั้นตอนที่ 3) เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการใช้คู่มืองานทะเบียนและวัดผลก่อนและหลังการปรับปรุง จากกลุ่มอาจารย์และนักศึกษาในคณะฯ

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ: ใช้สถิติพรรณนาและสถิติอ้างอิงแบบนอนพาราเมตริก ตรวจสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แบบสองทาง (2-tailed) โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1: สำรวจหัวข้องานทะเบียน ที่ต้องการการแก้ไขและปรับปรุงเบื้องต้นทั้งหมด 19 หัวข้อ ใช้สถิติทดสอบฟริดแมน (Friedman Test) วิเคราะห์หัวข้องานทะเบียนที่ต้องการแก้ไขมากที่สุด พิจารณาค่าเฉลี่ยลำดับความต้องการแก้ไขในหัวข้องานทะเบียน 5 ลำดับแรก

ขั้นตอนที่ 2: วิเคราะห์ปัญหาเชิงลึกเฉพาะ 5 หัวข้อแรกกับอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษาที่มีประสบการณ์เคยให้บริการงานทะเบียนและวัดผล จากนั้นนำข้อมูลมาปรับปรุงคู่มือ

ขั้นตอนที่ 3: สำรวจความพึงพอใจในการใช้คู่มืองานทะเบียนและวัดผลก่อนและหลังปรับปรุง ใช้สถิติพรรณนา

การแจกแจงความถี่ ร้อยละ อธิบายลักษณะทั่วไปและใช้ค่าเฉลี่ยอธิบายความพึงพอใจเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติอ้างอิงนอนพาราเมตริก ทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เช่น สถิติทดสอบวิลคอกซัน (Wilcoxon Signed-Rank Test) วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการใช้งานคู่มือสำหรับอาจารย์และนักศึกษา กลุ่มที่มีและไม่มีประสบการณ์การเข้ารับบริการงานทะเบียน รวมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการใช้คู่มืองานทะเบียนและวัดผลของนักศึกษาแต่ละกลุ่มจำแนกตามชั้นปีที่ 1 - 4

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติอ้างอิงแบบนอนพาราเมตริก (Nonparametric) ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติอ้างอิงแบบนอนพาราเมตริก ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์งานทะเบียนที่ต้องการการแก้ไขและปรับปรุงมากที่สุด 5 ลำดับแรก ใช้สถิติทดสอบฟริดแมน (Friedman Test) โดยให้กลุ่มตัวอย่างจัดอันดับความสำคัญตามระดับความต้องการ จากนั้นจึงวิเคราะห์ว่าแต่ละประเด็นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ เพื่อระบุว่าประเด็นใดมีความต้องการแก้ไขมากที่สุด

2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการใช้งานคู่มือ สำหรับอาจารย์และนักศึกษา กลุ่มที่มีและไม่มีประสบการณ์การรับบริการงานทะเบียน รวมถึงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาแต่ละชั้นปี (1-4) ใช้สถิติทดสอบวิลคอกซัน (Wilcoxon Signed-Rank Test)

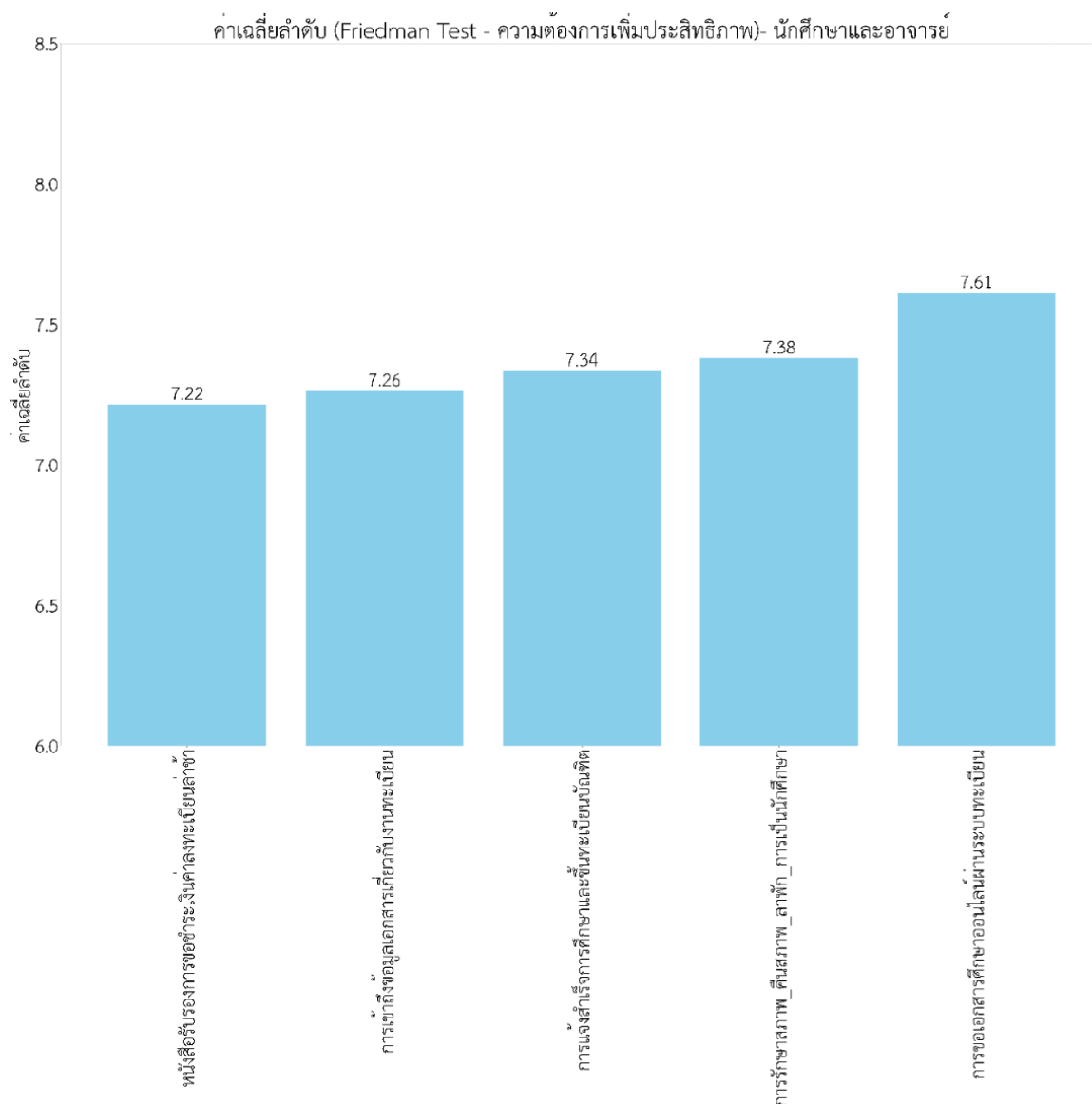
ผลการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาคู่มืองานทะเบียนและวัดผลของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร. ธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาเชิงลึกกับผู้ที่มีประสบการณ์การใช้งานจริง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขและปรับปรุงคู่มือให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จากนั้นได้ดำเนินการปรับปรุงคู่มือและนำไปทดสอบกับกลุ่มนักศึกษาและอาจารย์ในคณะฯ เพื่อประเมินประสิทธิผลของคู่มือฉบับปรับปรุง ซึ่งผลการวิจัยจะถูกนำเสนอใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ ผลการสำรวจหัวข้องานทะเบียนที่ต้องการการแก้ไขและปรับปรุง ผลการสำรวจประเด็นปัญหาที่ต้องการแก้ไขและปรับปรุงในหัวข้องานทะเบียน 5 ลำดับแรก ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจคู่มืองานทะเบียนก่อนและหลังปรับปรุง โดยจะแยกการวิเคราะห์ตามสถานภาพ (อาจารย์และนักศึกษา) ประสบการณ์การใช้บริการงานทะเบียนและวัดผล (เคยและไม่เคย) และชั้นปีของนักศึกษา เพื่อให้เห็นถึงผลกระทบของการปรับปรุงคู่มือในกลุ่มผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

ตอนที่ 1 สำรวจหัวข้องานทะเบียนที่ต้องการการแก้ไขและปรับปรุง

ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพ อาจารย์และนักศึกษา จำนวน 196 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 81.51 รองลงมาคือ กลุ่มอาจารย์คิดเป็นร้อยละ 18.49 ผลการวิเคราะห์ด้วยการทดสอบฟริดแมน พบว่า มีความแตกต่างทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ (ค่าไคสแควร์ $\chi^2 = 45.90$, ค่า $p < 0.001$) ระหว่างกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องความต้องการแก้ไขหัวข้องานทะเบียนและวัดผล โดยหัวข้อที่ต้องการแก้ไขมากที่สุดจะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในรูปที่ 1 พบว่า หัวข้องานทะเบียน 5 อันดับแรกที่มีความต้องการแก้ไข คือ หนังสือรับรองการขอชำระเงินค่าลงทะเบียนล่าช้า การเข้าถึง

ข้อมูลเอกสารเกี่ยวกับงานทะเบียน การแจ้งสำเร็จการศึกษาและขึ้นทะเบียนบัณฑิต การรักษาสภาพ/คืนสภาพ/ลาพักการเป็นนักศึกษา และการขอเอกสารศึกษาออนไลน์ผ่านระบบทะเบียน ตามลำดับ



ภาพที่ 1 ค่าเฉลี่ยลำดับหัวข้องานทะเบียนที่ต้องการแก้ไข 5 อันดับแรก

ตอนที่ 2 สํารวจประเด็นปัญหาที่ต้องการแก้ไขและปรับปรุงในหัวข้องานทะเบียน 5 ลำดับแรก

จากการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (สัมภาษณ์) พบ 5 ประเด็นปัญหาสำคัญที่ต้องการแก้ไขและปรับปรุง ดังนี้ 1) การขอหนังสือรับรองการชำระเงินค่าลงทะเบียนล่าช้า พบปัญหาด้านขั้นตอนระยะเวลา ช่องทางการขอเอกสาร ความถูกต้อง และการรับทราบสถานะเอกสาร 2) การเข้าถึงข้อมูลเอกสารเกี่ยวกับงานทะเบียน มีปัญหาด้านขั้นตอน ความชัดเจน ช่องทาง และระยะเวลาการเข้าถึง 3) การแจ้งสำเร็จการศึกษาและขึ้นทะเบียนบัณฑิต ปัญหาคือการไม่ทราบช่วงเวลา ขั้นตอน ช่องทาง

สื่อสาร และเอกสารประกอบ 4) การรักษาสภาพ/คืนสภาพ/ลาพักการเป็นนักศึกษา ปัญหาเกี่ยวกับช่วงเวลา ขัณฑ์ตอน ค่าลงทะเบียน และการรับทราบสถานะเอกสาร 5) การขอเอกสารศึกษาออนไลน์ ผ่านระบบทะเบียน พบปัญหาความครบถ้วนของข้อมูล การจัดกลุ่มเรื่อง รูปแบบตัวอักษร และการออกแบบข้อความในคู่มือ จากนั้นนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาออกแบบแบบสอบถามจากผู้ใช้งานจริงและเคยใช้งานระบบทะเบียนและวัดผลจำนวน 30 คน โดยใช้การสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 วิเคราะห์ประเด็นปัญหาที่ต้องการแก้ไขและปรับปรุงในหัวข้องานทะเบียน 5 ลำดับแรก

หัวข้องานทะเบียนและวัดผล/ประเด็น	ความต้องการแก้ไข	การแปลผล
1) การขอหนังสือรับรองการชำระเงินค่าลงทะเบียนล่าช้า		
1.1 ขั้นตอน/กระบวนการ การขอหนังสือรับรองมีความชัดเจน	3.33 ± 1.24	ปานกลาง
1.2 ระยะเวลาการขอหนังสือรับรอง	3.37 ± 1.16	ปานกลาง
1.3 ช่องทางการขอหนังสือรับรองหลากหลาย	3.23 ± 1.14	ปานกลาง
1.4 รับทราบสถานะของเอกสาร	3.30 ± 1.21	ปานกลาง
1.5 ความถูกต้องของข้อมูล	3.13 ± 1.41	ปานกลาง
2) การเข้าถึงข้อมูลเอกสารเกี่ยวกับงานทะเบียน		
2.1 ขั้นตอน/กระบวนการ การเข้าถึงข้อมูลเอกสาร	3.40 ± 0.97	ปานกลาง
2.2 ความชัดเจน/ถูกต้อง/คำแนะนำการเข้าถึงข้อมูล	3.27 ± 1.28	ปานกลาง
2.3 ช่องทางการเข้าถึง	3.23 ± 1.25	ปานกลาง
2.4 ระยะเวลาการเข้าถึงข้อมูล	3.50 ± 1.14	มาก
3) การแจ้งสำเร็จการศึกษาและขึ้นทะเบียนบัณฑิต		
3.1 ขั้นตอน/กระบวนการ การแจ้งสำเร็จการศึกษาและขึ้นทะเบียนบัณฑิต	3.33 ± 1.27	ปานกลาง
3.2 ช่องทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการแจ้งสำเร็จการศึกษาและขึ้นทะเบียนบัณฑิต	3.57 ± 1.10	มาก
3.3 ข้อมูลเอกสารประกอบการขึ้นทะเบียนและแจ้งสำเร็จการศึกษา	3.47 ± 1.17	ปานกลาง
3.4 ระยะเวลาการแจ้งสำเร็จการศึกษาและขึ้นทะเบียนบัณฑิต	3.43 ± 1.25	ปานกลาง
3.5 รับทราบสถานะของเอกสาร	3.47 ± 1.14	ปานกลาง
4) การรักษาสภาพ/การคืนสภาพ/การลาพัก การเป็นนักศึกษา		
4.1 ขั้นตอน/กระบวนการ กรณีการรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา (ติด I , แก่ F และ/หรือ ไม่มีวิชาที่ต้องลงทะเบียนตามกำหนด)	3.30 ± 1.24	ปานกลาง
4.2 ขั้นตอน/กระบวนการ การลาพักการเป็นนักศึกษาในกรณีที่ติดปัญหาไม่สามารถลงทะเบียนเรียนได้ตามปกติ	3.37 ± 1.27	ปานกลาง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

หัวข้องานทะเบียนและวัดผล/ประเด็น	ความต้องการ แก้ไข	การแปล ผล
4.3 ขั้นตอน/กระบวนการ การคืนสภาพการเป็นนักศึกษาในกรณีที่ นักศึกษาถูกถอนชื่อเนื่องจาก ไม่ลงทะเบียนเรียน ไม่ลาพัก การศึกษา ไม่รักษาสภาพการเป็นนักศึกษา หรือลงทะเบียน แต่ไม่ชำระเงิน	3.37 ± 1.22	ปานกลาง
4.4 ช่วงเวลาที่ต้องดำเนินการในการรักษาสภาพ/การคืนสภาพ/ การลาพักการเป็นนักศึกษา	3.33 ± 1.12	ปานกลาง
4.5 รับทราบสถานะของเอกสาร	3.40 ± 1.19	ปานกลาง
4.6 ความครบถ้วน/ชัดเจน/ถูกต้องของการนำเสนอข้อมูล	3.43 ± 1.25	ปานกลาง
5) การทำคู่มือขั้นตอนการใช้งานทะเบียนผ่านออนไลน์		
5.1 ความครบถ้วน/สมบูรณ์ของข้อมูล	3.37 ± 1.35	ปานกลาง
5.2 แยกกลุ่มเรื่อง/ขั้นตอนที่ชัดเจน	3.33 ± 1.30	ปานกลาง
5.3 รูปแบบตัวอักษรชัดเจนอ่านง่าย	3.30 ± 1.21	ปานกลาง
5.4 การจัดวางข้อความในคู่มืออย่างเหมาะสม	3.20 ± 1.32	ปานกลาง
5.5 ภาพโดยรวมของคู่มือชัดเจนเข้าใจง่าย	3.23 ± 1.30	ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย ± ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการแก้ไข

จากข้อมูลที่ได้จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยได้จัดทำร่างคู่มือฉบับแรกจากผลการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ จากนั้นนำเสนอให้ผู้ใช้งานทดลองใช้ พร้อมเก็บข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แล้วจึงปรับปรุงเป็นคู่มือฉบับสมบูรณ์ ซึ่งแสดงให้เห็นกระบวนการพัฒนาคู่มืออย่างเป็นระบบตรงตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

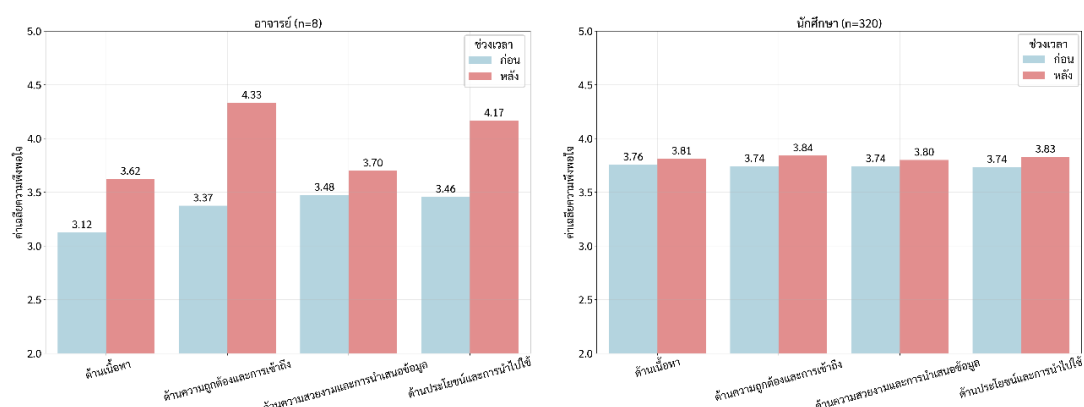
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้งานคู่มือก่อนและหลังปรับปรุง

ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดประสิทธิผลของคู่มืองานทะเบียนและวัดผล ได้แก่ เพศ สถานภาพ (อาจารย์และนักศึกษา) ประสบการณ์การเคยหรือไม่เคยขอเข้ารับบริการงานทะเบียน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.6 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 97.6 ซึ่งพบว่า มีการกระจายตัวของชั้นปีที่ค่อนข้างชัดเจน นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 49.7) รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 20.1), ชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 15.2) และชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 12.5) และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยเข้ารับบริการงานทะเบียนและวัดผลคิดเป็นร้อยละ 61.6 ตามลำดับ

การวิเคราะห์สมมติฐานในส่วนที่ 2 ใช้สถิติอ้างอิงแบบนอนพาราเมตริก วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังใช้ในด้านต่าง ๆ จำแนกตาม 3.1 สถานภาพอาจารย์และนักศึกษา 3.2 ประสบการณ์การเคยและไม่เคยเข้ารับบริการงานทะเบียนและวัดผลก่อนปรับปรุง 3.3 สถานภาพ

นักศึกษาจำแนกตามชั้นปี 1 - 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแสดงในภาพที่ 2 - 4 รวมทั้งผลการวิเคราะห์ทางสถิติถูกแสดงในตารางที่ 2, 3 และ 4 ตามลำดับ

3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคู่มือก่อนและหลังปรับปรุง จำแนกตามสถานภาพอาจารย์และนักศึกษา ดังแสดงในภาพที่ 2 และตารางที่ 3



ภาพที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจก่อนและหลังใช้คู่มืองานทะเบียนของอาจารย์และนักศึกษา

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังใช้คู่มืองานทะเบียนจำแนกตามสถานภาพ

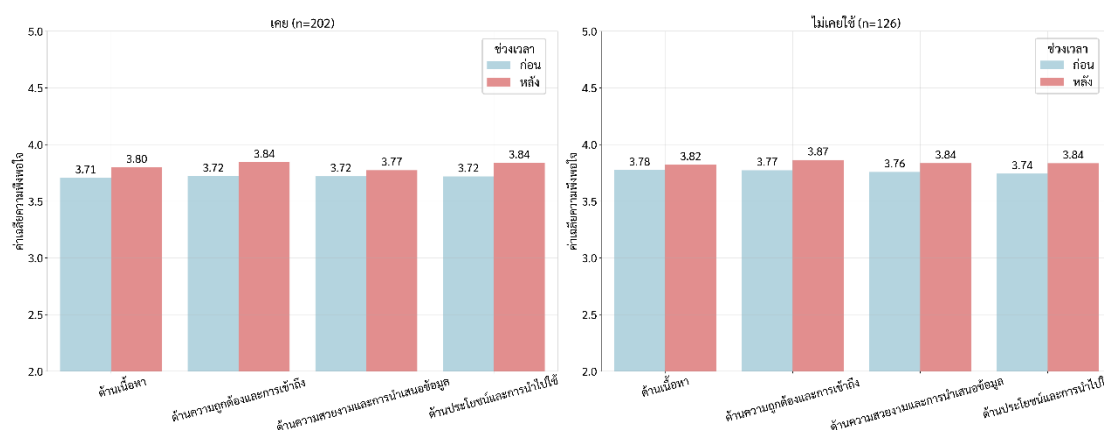
ความพึงพอใจในคู่มืองานทะเบียน (ด้าน)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (อาจารย์, นักศึกษา)		P (2-tailed)	
	Z-score	Effect size (r)	อาจารย์ (n = 8)	นักศึกษา (n = 320)
ด้านเนื้อหา	(-1.494,-1.103)	(-0.893,-0.102)	0.040*	0.276
ด้านความถูกต้องและการเข้าถึงข้อมูล	(-1.163,-2.862)	(-1.000,-0.291)	0.059	0.003*
ด้านความสวยงามและการนำเสนอข้อมูล	(-0.387,-1.196)	(-0.333,-0.099)	0.590	0.271
ด้านประโยชน์และการนำไปใช้	(-0.980,-2.559)	(-0.800,-0.241)	0.201	0.010*

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากภาพที่ 2 และตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบวิลคอกชันของความพึงพอใจคู่มือก่อนและหลังปรับปรุงของอาจารย์และนักศึกษา พบว่า อาจารย์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านเนื้อหาของคู่มือหลังปรับปรุงสูงกว่าก่อนปรับปรุง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจหลังปรับปรุงอยู่ที่ 3.63 มากกว่าก่อนปรับปรุง 3.12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.04$) โดยมีค่า Z เท่ากับ -1.494 และขนาดอิทธิพล (Effect size) เท่ากับ -0.893 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก สะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญในเชิงสถิติและเชิงปฏิบัติ สำหรับนักศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจต่อคู่มือที่ปรับปรุงแล้วในด้านความถูกต้องและการเข้าถึงข้อมูล ($p = 0.003$, $Z = -2.862$, $r = -0.291$) และ ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ ($p = 0.010$, $Z = -2.559$, $r = -0.241$) ซึ่งทั้งสองด้านมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ และ

มีขนาดผลอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงคู่มือส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในประเด็นสำคัญ

3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคู่มือก่อนและหลังปรับปรุง จำแนกตามประสบการณ์การใช้งานทะเบียน ดังแสดงในภาพที่ 3 และตารางที่ 4



ภาพที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจก่อนและหลังใช้คู่มืองานทะเบียนจำแนกตามประสบการณ์เคย/ไม่เคย

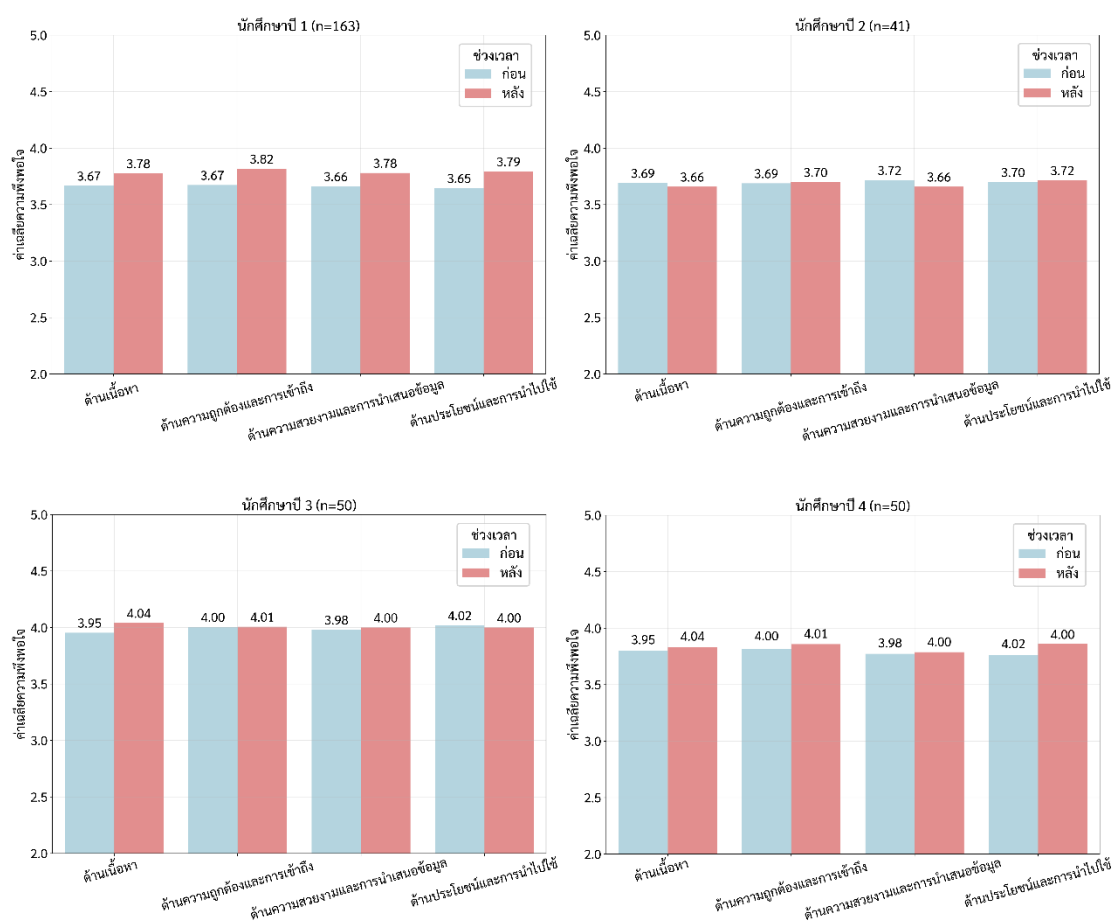
ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังใช้คู่มือจำแนกตามประสบการณ์เคย/ไม่เคย

ความพึงพอใจในคู่มืองานทะเบียน (ด้าน)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (เคยใช้, ไม่เคยใช้)		P (2-tailed)	
	Z-score	Effect size (r)	เคยใช้ (n = 202)	ไม่เคยใช้ (n = 126)
ด้านเนื้อหา	(-1.479,-0.589)	(-0.170,-0.094)	0.135	0.551
ด้านความถูกต้องและการเข้าถึงข้อมูล	(-2.764,-2.243)	(-0.316,-0.368)	0.008*	0.024*
ด้านความสวยงามและการนำเสนอข้อมูล	(-0.611,-1.204)	(-0.070,-0.174)	0.540	0.225
ด้านประโยชน์และการนำไปใช้	(-2.276,-1.614)	(-0.263,-0.253)	0.023*	0.106

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากภาพที่ 3 และผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4 ชี้ให้เห็นว่า กลุ่มผู้มีประสบการณ์ใช้งานคู่มือก่อนการปรับปรุงมีระดับความพึงพอใจสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องและการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจาก 3.71 เป็น 3.84 ($Z = -2.764$, $p = 0.008$, $r = -0.316$) และ ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ ซึ่งค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 3.72 เป็น 3.84 ($Z = -2.276$, $p = 0.023$, $r = -0.263$) ขณะเดียวกัน กลุ่มผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ใช้งานคู่มือมาก่อนก็แสดงระดับความพึงพอใจในด้านความถูกต้องและการเข้าถึงข้อมูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน ($Z = -2.243$, $p = 0.024$, $r = -0.368$)

3.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคู่มือก่อนและหลังปรับปรุง จำแนกตามสถานภาพนักศึกษาจำแนกตามชั้นปี 1 - 4 ดังแสดงในภาพที่ 4 และตารางที่ 5



ภาพที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจก่อนและหลังใช้คู่มืองานทะเบียนจำแนกตามกลุ่มนักศึกษาชั้นปี 1-4

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังใช้คู่มืองานทะเบียนจำแนกตามกลุ่มนักศึกษาชั้นปี

ความพึงพอใจในคู่มืองานทะเบียน (ด้าน)	P (2-tailed)			
	ปีที่ 1 (n = 163)	ปีที่ 2 (n = 41)	ปีที่ 3 (n = 50)	ปีที่ 4 (n = 66)
ด้านเนื้อหา	0.053	0.584	0.557	0.360
ด้านความถูกต้องและการเข้าถึงข้อมูล	<0.001*	0.665	0.657	0.783
ด้านความสวยงามและการนำเสนอข้อมูล	0.023*	0.243	0.845	0.476
ด้านประโยชน์และการนำไปใช้	0.003*	0.754	0.866	0.358

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากภาพที่ 4 และผลการวิเคราะห์ตารางที่ 5 ชี้ให้เห็นถึงผลกระทบที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มนักศึกษาตามชั้นปี โดย นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีระดับความพึงพอใจหลังการปรับปรุงสูงกว่าก่อนการปรับปรุงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องและการเข้าถึงข้อมูล ($p < 0.001$), ด้านความสวยงามและการนำเสนอ ($p = 0.023$) และ ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ ($p = 0.003$) แสดงถึงผลกระทบเชิงบวกจากการปรับปรุง ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 - 4 ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในกลุ่มนี้ ซึ่งอาจเป็นเพราะความคุ้นเคยกับคู่มือเดิมทำให้ไม่รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า วัตถุประสงค์ที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาและหวัข้องานทะเบียนและวัดผล 5 อันดับแรกที่ต้องการแก้ไขมากที่สุด สามารถสะท้อนให้เห็นจุดอ่อนในระบบงานทะเบียนและวัดผลปัจจุบัน โดยเฉพาะด้านการให้บริการและความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับ สุทธิดา เกลี้ยงแก้ว และกิตติรัตน์ เกษตรสุนทร (2566) มงคล มานพทวี และพระมหาจิตติพัทธ์ วรทสสี (2561) สุรัชย์ วันดี, เพลินพิศ ธรรมรัตน์ และภิญโญ ทองเหลา (2558) ในสภาพปัญหาด้านเทคโนโลยีที่ไม่ทันสมัยส่งผลให้การบริการงานทะเบียนและวัดผลไม่ดีเท่าที่ควร วัตถุประสงค์ที่ 3 ความพึงพอใจก่อนและหลังใช้คู่มือก่อนปรับปรุง พบว่า สถานภาพผู้ใช้ ส่งผลต่อความพึงพอใจ โดยอาจารย์เน้นความพึงพอใจในด้านเนื้อหา นักศึกษาสนใจการเข้าถึงข้อมูลและการนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กุลธร ดอนแก้ว (2562) และ สุทธิดา เกลี้ยงแก้ว และกิตติรัตน์ เกษตรสุนทร (2566) ที่ได้ระบุว่า สถานภาพการศึกษา มีผลต่อการบริหารงานวิชาการ ในสถานศึกษา การเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการใช้งานคู่มืองานทะเบียนจำแนกตามประสบการณ์ของผู้ใช้ พบว่า มีความแตกต่างที่ชัดเจนใน 2 ประเด็นสำหรับผู้ที่เคยมีประสบการณ์ใช้งานคู่มือ ได้แก่ 1) ความถูกต้องและการเข้าถึงข้อมูล 2) ประโยชน์และการนำไปใช้ ส่วนกลุ่มผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ใช้งาน พบว่าความพึงพอใจในด้านความถูกต้องและการเข้าถึงข้อมูล มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหลังการปรับปรุง นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจ ด้านความถูกต้องและการเข้าถึงข้อมูล ความสวยงามและการนำเสนอข้อมูล ประโยชน์และการนำไปใช้ ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการและประโยชน์ที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ได้รับจากการใช้งานคู่มือมากกว่าชั้นปีอื่น ๆ ทั้งนี้เป็นผลมาจากการที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ยังไม่คุ้นเคยกับกระบวนการและขั้นตอนของงานทะเบียนและวัดผล ทำให้คู่มือที่ได้รับการปรับปรุงมีบทบาทสำคัญในการช่วยให้เกิดความเข้าใจและความสะดวกในการใช้งานเมื่อเปรียบเทียบกับนักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ ผลการวิเคราะห์โดยรวมแสดงให้เห็นว่าคู่มือที่ปรับปรุงใหม่ไม่เพียงช่วยยกระดับความพึงพอใจในกลุ่มตัวอย่าง แต่ยังสร้างความเชื่อมั่นและตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าความพึงพอใจในบางด้านจะไม่มี ความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ แต่การเพิ่มขึ้นของคะแนนเฉลี่ยในทุกด้านยืนยันว่าคู่มือที่ปรับปรุงใหม่มีความครบถ้วนและตอบโจทย์ความต้องการ ที่หลากหลายได้เป็นอย่างดี

ดังนั้น งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการพัฒนาคู่มืองานทะเบียนและวัดผล ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอย่างตรงจุด ส่งผลให้เกิดประโยชน์ในการนำไปใช้จริงและ

เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของทั้งอาจารย์และนักศึกษาในคณะเทคโนโลยีสารสนเทศวไลยอลงกรณ์ แต่มีข้อจำกัดของการวิจัยเนื่องจากการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 รอบ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เก็บในรอบที่ 1 กับที่ 2 ควรเป็นคนเดียวกัน จึงสามารถเปรียบเทียบผลกันได้ ควรศึกษาวิเคราะห์และเปรียบเทียบแนวปฏิบัติด้านงานทะเบียนและวัดผลในสถาบันการศึกษาที่มีความเป็นเลิศเพื่อพัฒนาระบบงานให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและคณะได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ควรพัฒนาคู่มือการทำงานทะเบียนและวัดผลให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาในแต่ละปีการศึกษา โดยการสำรวจความคิดเห็นหรือสัมภาษณ์นักศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก
2. ควรปรับปรุงคู่มืออย่างสม่ำเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลหรือขั้นตอนการทำงานเพื่อให้คู่มือเป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับการดำเนินงาน
3. ควรจัดช่องทางรับฟังความคิดเห็น เช่น แบบสำรวจออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงคู่มือให้ทันสมัยและตอบโจทยความต้องการในอนาคต
4. เชิญนโยบายในระดับมหาวิทยาลัย เพื่อให้หน่วยงานระดับองค์กรมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการทะเบียนและวัดผลอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย
5. ควรเพิ่มประเมินผลระยะยาว โดยกำหนดเกณฑ์และเครื่องมือที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถติดตามความก้าวหน้าและปรับปรุงกระบวนการได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจ ควรมีการดำเนินการสัมภาษณ์หรือสำรวจความคิดเห็นเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่ำเพื่อสำรวจและเข้าใจเหตุผลที่อยู่เบื้องหลังซึ่งอาจช่วยให้การพัฒนาคู่มือฯ ในอนาคตมีความตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น
2. การเปรียบเทียบกับข้อมูลก่อนหน้า ควรมีการเก็บข้อมูลที่เป็นระยะเวลาและความถี่ในการใช้งานคู่มือ เพื่อประเมินความพึงพอใจในระยะยาวและเพื่อดูว่าความพึงพอใจมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรเมื่อเทียบกับรุ่นก่อนหน้า

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจากทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2565

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2566). นโยบายและจุดเน้นของกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก: <https://www.moe.go.th/360policy-and-focus-moe-fiscal-year-2024>. (2567, 20 ธันวาคม).

- กุลธร ดอนแก้ว. (2562). การบริหารงานวิชาการโรงเรียนบนพื้นที่สูงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3. การค้นคว้าอิสระ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- โชติกา อรุณลักษณ์. (2565). การพัฒนาคู่มืองานทะเบียนและวัดผล คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก: <https://anyflip.com/znyku/ctgt/basic>. (2566, 22 พฤษภาคม).
- มยุรา กระโพธิ์ และคณะ. (2566). การพัฒนาระบบการตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตรนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ. 1(2): 27 - 42.
- มงคล มานพทวี และพระมหาฐิติพงษ์ วรทสสี. (2561). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ. วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง. 7(1): 179 - 185.
- มณีนรีศรี พัฒนสมบัติสุข. (2564). การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยทางการแพทย์และสังคมศาสตร์. วารสารเครือข่ายพยาบาลและวิทยาการสาธารณสุขภาคใต้. 8(2): 189 - 204.
- สุทธิดา เกลี้ยงแก้ว และกิตติรัตน์ เกษตรสุนทร. (2566). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ประจำปีภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566. วารสารครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. 3(1): e0591.
- สุรัชย์ วันดี, เพลินพิศ ธรรมรัตน์ และภิญโญ ทองเหลา. (2558). การพัฒนาบุคลากรในการดำเนินงานทะเบียนและวัดผลโรงเรียนสว่างแดนดิน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23. วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ. 4(13): 182 - 191.
- สุรีย์พร พลเรืองทอง และอรนุช ศรีสะอาด, (2560). การพัฒนางานทะเบียนและประมวลผล สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม: โดยการประเมินเสริมพลัง. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. 11(1): 223 - 231.
- Ahmed, S. K. (2024). How to choose a sampling technique and determine sample size for research: A simplified guide for researchers. Oral Oncology Reports. 12: 100662.
- Taber, K. S. (2017). The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. Research in Science Education. 48(6): 1273 - 1296.