

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล
โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ประจำปีการศึกษา 2566
Efficiency in Management of Registration and Measurement Work
Pa Phayom Pittayakhom School, 2nd Semester, Academic Year 2023

Received: March 11, 2024

Revised: April 16, 2024

Accepted: April 25, 2024

สุทธิดา เกลี้ยงแก้ว¹ และกิตติรัตน์ เกษตรสุนทร^{2*}

Suttida Kliangkaew¹ and Kittirat Kasatsuntorn^{2*}

¹นิสิตวิชาเอกการวัดและประเมินทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

²อาจารย์สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

^{1, 2}Faculty of Education Thaksin University

*Corresponding Author, E-mail : Kittirat@Tsu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์และปัญหาอุปสรรค 2) เพื่อเปรียบเทียบ และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียน ผู้ปกครอง และบุคคลทั่วไป จำนวน 100 คน ใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถามประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล และแบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t – test และ ANOVA ผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการศึกษาด้านสถานการณ์และปัญหาอุปสรรคของประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคมใน พบว่า 1) ด้านการให้บริการ สถานที่มีความคับแคบจึงทำให้การบริการของเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ดีเท่าที่ควร และเจ้าหน้าที่มีน้อยการให้บริการจึงไม่เต็มที่ 2) ด้านกระบวนการทำงาน ในการจัดทำใบรับรอง ต้องใช้บุคลากรในการจัดพิมพ์ อาจจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ส่วนอุปกรณ์เทคโนโลยีไม่ทันสมัยจึงทำให้เกิดการทำงานที่ล่าช้า และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องสถานที่ยังไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องจากห้องทำงานมีพื้นที่จำกัดไม่สามารถอำนวยความสะดวกได้เต็มที่

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล จำแนกตามเพศ อายุ และสถานภาพของผู้มารับบริการ พบว่า 1) ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลไม่แตกต่างกัน 2) ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนและวัดผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 3) สถานภาพผู้มารับบริการที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนและวัดผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และงานทะเบียนและวัดผล

Abstract

Research on the efficiency of registration management and measurement Pa Phayom Pittayakhom School The objectives are 1) to study situations and obstacles, 2) to compare, and 3) to study Satisfied. The sample group consisted of 100 students, parents, and the general public using the random selection method. The tools used were an interview form and a questionnaire on the efficiency of registration management and measurement. and satisfaction questionnaire Statistics used in the analysis include content analysis, percentage, and average. Standard deviation, t-test, and ANOVA. The research results found that.

1. Results of the study of situations and obstacles in the efficiency of registration and measurement management. Pa Phayom Phitthayakhom Nai School found that 1) service provision The place is cramped, so the service of the staff cannot be provided as well as it should be. and the number of officers is small, so the service is not at full capacity 2) Work process in preparing the certificate It requires personnel to print. May cause errors. As for the technological equipment, it is not up-to-date, causing work to be delayed, and 3) the facilities regarding the location are not as good as they should be. Due to the limited space in the registration and evaluation room, we are unable to provide full convenience.

2. The results of comparing the management of registration and measurement work, classified by gender, age, and status of service recipients, found that 1) service recipients of different genders had no different opinions; 2) service recipients who People of different ages have different opinions with a statistical significance of 0.05. and 3) different statuses of service recipients have different opinions with a statistical significance of 0.05.

3. Those who take over management are overall satisfied at a high level.

Keywords : Efficiency Management and Registration and Evaluation

บทนำ

งานทะเบียนและวัดผล เป็นภารกิจงานอีกหนึ่งงานที่มีความสำคัญในโรงเรียน ซึ่งงานทะเบียนและวัดผลมีภาระงานที่หลากหลาย ประกอบกับการทำงานของครูฝ่ายทะเบียนและวัดผลที่ต้องให้บริการแก่นักเรียน ผู้ปกครอง และบุคคลที่เข้ามาติดต่อทางราชการ ซึ่งมีความต้องการหลากหลายและแตกต่างกันตามความต้องการนั้น ๆ ในบางครั้งการปฏิบัติงานด้านการให้บริการไม่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ทุกคน มีผลให้การทำงานล่าช้า ความคลาดเคลื่อนของข้อมูล อาจทำให้เกิดข้อร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดช่องว่างต่อการบริการ ซึ่งเป็นผลสะท้อนกลับและเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจที่บอกถึงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล การบริหารงานทะเบียนและวัดผลให้มีประสิทธิภาพจึงส่งผลต่อความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง และบุคลากรโดยตรง ทำให้การจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพประกอบกับการวัดผลและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพตรงตามสภาพจริงสอดคล้องกับผู้เรียนย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการศึกษาของโรงเรียนสูงขึ้นด้วย (Srisawat, 2012)

ในการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของโรงเรียนเพื่อพัฒนาการศึกษาของโรงเรียนให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงเรียน ซึ่งการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลในแต่ละปีการศึกษานั้นจะต้องประกอบไปด้วยข้อมูลในอดีตและข้อมูลปัจจุบัน ซึ่งจะประกอบด้วย จำนวนนักเรียน จำนวนผู้บริหาร ครู จำนวนผู้เข้ารับการศึกษา และจำนวนผู้สำเร็จการศึกษา โดยผู้บริหารจะใช้ข้อมูลดังกล่าวในการปฏิบัติงานการวางแผนงานในอนาคต โดยส่วนใหญ่หน่วยงานจะต้องนำเอาข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์การเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลอยู่เสมอ เช่นเดียวกับฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล ก็จัดเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องมีการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน โดยต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดจากการดำเนินงาน โดยนำเอาข้อมูลจากการปฏิบัติงานในอดีตจนถึงปัจจุบันมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการวางแผนงาน และดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับงานทะเบียนและวัดผลของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคมที่ผ่านมามีการบริหารจัดการงานทะเบียนตามขอบเขตภาระงานที่โรงเรียนกำหนด ขณะเดียวกันการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลที่ผ่านมา โรงเรียนได้มีการปรับระบบการทำงานของฝ่ายทะเบียน และงานบางส่วนยังมีการให้บริการในการยื่นคำร้องในการสอบและติดตามเอกสารต่างๆ โดยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและวัดผล ซึ่งที่ผ่านยังมีปัญหาอีกหลายอย่างในการให้บริการแบบฟอร์ม การติดต่อประสานงาน การให้ความชัดเจนในการยื่นเอกสาร และการขอข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานฝ่ายทะเบียน (Ministry of Education Phatthalung Primary Educational Service Area Office, Area 1, 2022)

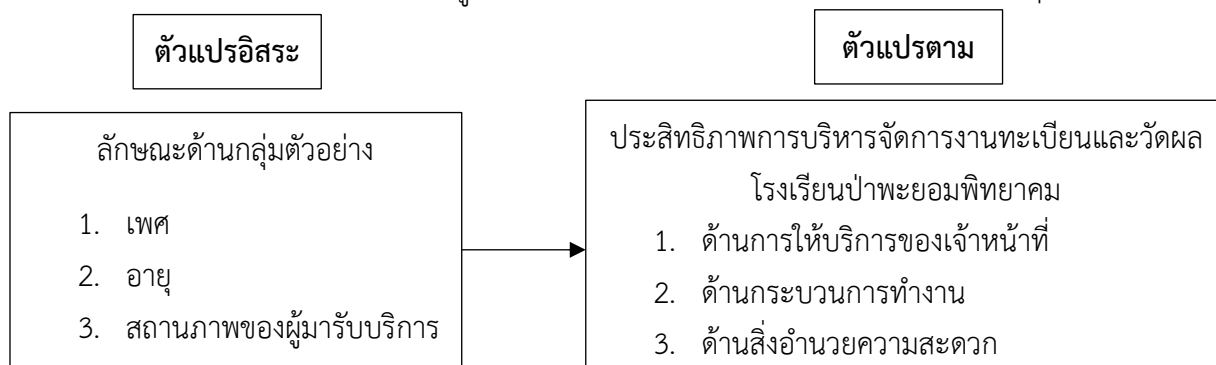
ดังนั้น จากประสบการณ์ของผู้วิจัยในการทำงานฝ่ายทะเบียนและวัดผลของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคมเพื่อจะได้ทราบปัญหาการให้บริการจัดการงานทะเบียนและนำไปพัฒนาปรับปรุงงานให้เป็นระบบตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์และปัญหาอุปสรรคของประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม จำแนกตามเพศ อายุ และสถานภาพของผู้มารับบริการ
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ประจำปีภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 ผู้วิจัยได้สังเคราะห์กรอบแนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรต่าง ๆ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล โดยกำหนดขั้นตอนวิธีการวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักเรียน ผู้ปกครอง และบุคลากรโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคมที่มาใช้บริการงานทะเบียนและวัดผล จำนวน 300 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักเรียน ผู้ปกครอง และบุคลากรโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคมที่มาใช้บริการงานทะเบียนและวัดผล จำนวน 100 คน ได้มาโดยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. การสร้างเครื่องมือและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1. แบบสัมภาษณ์สถานการณ์และปัญหาอุปสรรคของประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคมใน จำนวน 1 ฉบับ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้ 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม เพื่อกำหนดเครื่องมือในการวิจัย 2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ และสร้างให้สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ 3) นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความสอดคล้องของค่า IOC พบว่า ค่า IOC เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ จัดทำฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

2.2. แบบสอบถามประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคมใน จำนวน 1 ฉบับ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้ 1) แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม เพื่อกำหนดเครื่องมือในการวิจัย 2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม และสร้างให้สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ 3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา นำส่งให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความสอดคล้องของค่า IOC พบว่า ค่า IOC เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ 4) นำแบบสอบถามไปใช้ทดลองกับตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย (Try out) จำนวน 10 ข้อ แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.76 จากนั้นจัดทำฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

2.3. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคมใน จำนวน 1 ฉบับ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้ 1) แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม เพื่อกำหนดเครื่องมือในการวิจัย 2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม และสร้างให้ สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ 3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา นำส่งให้ ผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความสอดคล้องของค่า IOC พบว่า ค่า IOC เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ 4) นำแบบสอบถาม ไปใช้ทดลองกับตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย (Try out) จำนวน 10 ข้อ แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.95 จากนั้นจัดทำแบบสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ฉบับ แบบสอบถาม ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล จำนวน 1 ฉบับ และแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 1 ฉบับ ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการงานทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม เป็นเวลา 2 เดือน ตรวจสอบ และความถูกต้อง แล้วลงรหัส นำมาวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1. สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

4.2. สถิติหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient)

4.3. สถิติพื้นฐานและสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t – test (Independent Sample t test) และ ANOVA (One – Way Analysis of Variance)

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม มีผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลสถานการณ์และปัญหาอุปสรรคของประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล ของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการสัมภาษณ์ไว้ 3 ประเด็น ดังนี้

1.1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ พบว่า สถานที่มีความคับแคบจึงทำให้การบริการของเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ดีเท่าที่ควร ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ดูแลงานทะเบียนและวัดผลส่วนใหญ่เป็นครูผู้สอนอาจจะติดภารกิจด้านการสอนจึงทำให้การบริการเกิดความล่าช้าไม่รวดเร็ว และบางครั้งด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อยการให้บริการจึงไม่ดีเท่าที่ควร จึงทำให้เกิดความลำเอียงในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สาเหตุมาจากเจ้าหน้าที่ผู้ทำงานฝ่ายทะเบียนและวัดผลมีไม่เพียงพอ

1.2. ด้านกระบวนการทำงาน ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ พบว่า กระบวนการทำงาน ในการจัดทำใบรับรองหรือใบรายงานผลการศึกษา ต้องใช้บุคลากรในหน่วยงานจัดพิมพ์ใบรับรอง และระยะเวลาในการจัดทำใช้เวลาอย่างน้อย 3 วัน ปัจจุบัน อาจจะก่อให้เกิดความผิดพลาดของข้อมูล และยังเพิ่มขึ้นตอนในการทำงาน โดยไม่มีการลดภาระในการทำงาน ส่วนอุปกรณ์เทคโนโลยีไม่ทันสมัยเท่าที่ควรจึงทำให้เกิดการทำงานที่ล่าช้า

1.3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องสถานที่ยังไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องจากห้องงานทะเบียนและวัดผลมีพื้นที่จำกัดไม่สามารถอำนวยความสะดวกได้เต็มที่ จึงทำให้ช่วงเวลาที่นักเรียนหรือผู้มารับบริการมาติดต่อกิจการจำนวนมากจึงเกิดความสะดุดในการบริการ รวมไปถึงอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีไม่ทันสมัยเท่าที่ควรจึงไม่สามารถบริการได้เต็มศักยภาพเท่าที่ควร

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

2.1. การวิเคราะห์ลักษณะด้านกลุ่มตัวอย่างจากตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพของผู้มารับบริการ (n = 100)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	29	29.00
หญิง	71	71.00
อายุ		
ต่ำกว่า 18 ปี	66	66.00
18-25 ปี	30	30.00
26-35 ปี	3	3.00
36 ปีขึ้นไป	1	1.00
สถานภาพของผู้มารับบริการ		
นักเรียน	92	92.00
ครู	6	6.00
บุคคลทั่วไป	2	2.00

จากตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกข้อมูลจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 และเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ลำดับถัดมาจำแนกตามอายุ ต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 รองลงมา 18-25 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 26-35 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และสถานภาพของผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 92.00 ครู จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และบุคคลทั่วไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

2.2 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.99	0.04	3.70	0.54	12.70	0.00
ด้านกระบวนการทำงาน	4.95	0.09	3.69	0.53	12.57	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.00	0.00	3.62	0.62	11.87	0.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการทำงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการทำงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

2.3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	29.286	2	14.643	55.589	0.00
	ภายในกลุ่ม	25.551	97	0.263		
	รวม	54.837	99			
ด้านกระบวนการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	31.140	2	15.570	69.337	0.00
	ภายในกลุ่ม	21.782	97	0.225		
	รวม	52.922	99			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	40.231	2	20.115	76.273	0.00
	ภายในกลุ่ม	25.582	97	0.264		
	รวม	65.813	99			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการทำงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคมแตกต่างกัน

2.4 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม จำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม จำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	194.238	2	97.119	13.790	0.00
	ภายในกลุ่ม	683.152	97	7.043		
	รวม	877.390	99			
ด้านกระบวนการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	189.380	2	94.690	13.972	0.00
	ภายในกลุ่ม	657.370	97	6.777		
	รวม	846.750	99			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	262.391	2	131.196	16.096	0.00
	ภายในกลุ่ม	790.609	97	8.151		
	รวม	1053.000	99			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า สถานภาพผู้มารับบริการที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานของระบบทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการทำงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่า สถานภาพผู้มารับบริการที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานของระบบทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคมแตกต่างกัน

2.5 ผลความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม

ตาราง 5 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.07	0.76	มาก
ด้านกระบวนการทำงาน	4.06	0.75	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	0.83	มาก
รวม	4.05	0.78	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม โดยเกณฑ์การประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.76) รองลงมาด้านกระบวนการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.06, S.D. = 0.75) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การประเมิน พบว่าทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ผู้วิจัยได้อภิปรายตามประเด็นของวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ที่ 1 : การศึกษาสภาพการณ์และปัญหาอุปสรรคของประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการสัมภาษณ์ไว้ 3 ประเด็นดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากสถานที่มีความคับแคบจึงทำให้การบริการของเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ดีเท่าที่ควร ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ดูแลงานทะเบียนและวัดผลส่วนใหญ่เป็นครูผู้สอนอาจจะติดภารกิจด้านการสอนจึงทำให้การบริการเกิดความล่าช้าไม่รวดเร็ว และบางครั้งด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อยการให้บริการจึงไม่ดีเท่าที่ควร จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สาเหตุมาจากเจ้าหน้าที่ผู้ทำงานฝ่ายทะเบียนและวัดผลมีไม่เพียงพอ 2) ด้านกระบวนการทำงาน เนื่องจากกระบวนการทำงานในการจัดทำใบรับรองหรือใบรายงานผลการศึกษา ต้องใช้บุคลากรในหน่วยงานจัดพิมพ์ใบรับรอง และระยะเวลาในการจัดทำใช้เวลาอย่างน้อย 3 วัน ปัจจุบัน อาจจะก่อให้เกิดความผิดพลาดของข้อมูล และยังเพิ่มขึ้นตอนในการทำงาน โดยไม่มีการลดภาระในการทำงาน ส่วนอุปกรณ์เทคโนโลยีไม่ทันสมัยเท่าที่ควรจึงทำให้เกิดการทำงานที่ล่าช้า และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องสถานที่ยังไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องจากห้องงานทะเบียนและวัดผลมีพื้นที่จำกัดไม่สามารถอำนวยความสะดวกได้เต็มที่ จึงทำให้ช่วงเวลาที่นักเรียนหรือผู้มารับบริการมาติดต่อกันจำนวนมากจึงเกิดความสับสนในการบริการ รวมไปถึงอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีไม่ทันสมัยเท่าที่ควรจึงไม่สามารถบริการได้เต็มศักยภาพเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับ Manopkawee and Varatussee (2018) ; Tantapat (2011) ทั้ง 2 เรื่อง ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล พบว่า สภาพและปัญหา

ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลปัจจุบัน อาคารสถานที่ที่มีการก่อสร้างมาหลายปี มีอายุการใช้งานค่อนข้างหลายปี จึงทำให้เกิดความทรุดโทรม ทำให้เป็นปัญหาอย่างมากเมื่อมีผู้มารับบริการมา ติดต่องาน รวมไปถึงเทคโนโลยีไม่ทันสมัยเท่าที่ควรจึงทำให้การบริการไม่ดีเท่าที่ควร

2. วัตถุประสงค์ที่ 2 : ผลเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของ โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม จำแนกตามเพศ อายุ และสถานภาพของผู้มารับบริการ ดังนี้

2.1 ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้จะเป็นเพราะว่า เพศชายและเพศหญิงไม่ได้มีผลแตกต่างกันต่อประสิทธิภาพ การบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Langkratok (2018) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัญหาและแนวทางการบริหารงานวัดผลประเมินผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 พบว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อการบริหารงาน วัดผลประเมินผลของโรงเรียน

2.2 ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อ ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้อง กับ Manopkawee and Varatussee (2018) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและ วัดผล และสอดคล้องกับ Srisawat (2012) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารการวัดและประเมินผลการศึกษากับการ ปฏิบัติงานตามภารกิจการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ทั้ง 2 เรื่อง พบว่า ผู้มารับบริการที่อายุต่างกันมีผลต่อ การประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนวัดผล และ การบริหารการวัดและประเมินผลการศึกษากับการ ปฏิบัติงานตามภารกิจการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของสถานศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

2.3 สถานภาพผู้มารับบริการที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนและ วัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่า สถานภาพผู้มารับ บริการที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Sirirak (2019) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่ ความเป็นเลิศ Donkaew (2019) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานวิชาการโรงเรียนบนพื้นที่สูงและ Tantapat (2011) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา ทั้ง 3 เรื่อง พบว่า สถานภาพ ทางการศึกษาที่ต่างกันย่อมมีผลต่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่ความเป็นเลิศ การ บริหารงานวิชาการโรงเรียนบนพื้นที่สูง และประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. วัตถุประสงค์ที่ 3 : ผลความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล ของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ผู้วิจัยได้อภิปรายผล ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจสำหรับผู้มารับบริการของงานทะเบียนและวัดผล พบว่า ผู้มารับบริการมี ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม โดยเกณฑ์การประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกมีผลการประเมินตามเกณฑ์ การประเมินในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Donkaew (2019) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานวิชาการโรงเรียน บนพื้นที่สูง พบว่า ผู้บริหาร ครูผู้สอน นักเรียน ผู้ปกครอง มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานวิชาการของ โรงเรียนอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรพัฒนาปรับปรุงขีดความสามารถด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการทำงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูล งานบริการในด้านต่าง ๆ สะดวกและเร็ว

1.2 ควรจัดทำคู่มือการใช้งานทะเบียนและวัดผล สำหรับผู้มารับบริการงานทะเบียนและวัดผล

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานทะเบียนและวัดผลของโรงเรียน โดยมีการนำระบบปฏิบัติด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานทะเบียนและวัดผล เพื่อให้เกิดความทันสมัยและตอบโจทย์แนวทางการพัฒนาตามนโยบายของสถานศึกษาต่อไป

องค์ความรู้ใหม่หรือข้อค้นพบใหม่

แนวทางในการแก้ไขปัญหาเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการในการรับบริการของงานทะเบียนและวัดผลของโรงเรียนปาพะยอมพิทยาคม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลที่ดีขึ้น

References

- Donkaew, K. (2019). *Academic administration of highland schools under the Chiang Mai Primary Educational Service Area Office, Area 3* (Independent study, Master's degree. Mahamakut Buddhist University). Nakhon Pathom: Mahamakut Buddhist University. (in Thai)
- Langkratok, R. (2018). *Problems and guidelines for school evaluation management. Under the Buriram Primary Educational Service Area Office, Area 3. Master of Education Thesis* (Buriram Rajabhat University). Buriram: Buriram Rajabhat University. (in Thai)
- Manopkawe, M., & Varatussee, P. (2018). Efficiency Management Of Registration And Evaluation Maha Chulalongkorn University College's In Northern District. *Nakhon Lampang Buddhist College's Journal*, 7(1), 179–185. Retrieved from <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/NBJ/article/view/252993>
- Ministry of Education Phatthalung Primary Educational Service Area Office, Area 1. (2022). *Self-Assessment Report of the Educational Institution (Self – Assessment Report : SAR) Academic Year 2022*, Pa Phayom Pittayakhom School, Pa Phayom Subdistrict, Pa Phayom District Phatthalung Province. Phatthalung Primary Educational Service Area Office. (in Thai)
- Sirirak, P. (2019). *Academic administration in basic educational institutions towards excellence. Under the jurisdiction of the Secondary Educational Service Area Office 25* (Master of Education Independent Study Chiang Mai University). Chiang Mai: Chiang Mai University. (in Thai)

- Srisawat, T. (2012). *Management of educational measurement and evaluation and performance according to the learning measurement and evaluation mission of educational institutions in Nakhon Pathom Province. Under the jurisdiction of the Secondary Educational Service Area Office, Area 9* (Thesis for the Master of Education degree. Silpakorn University). Bangkok: Silpakorn University. (in Thai)
- Tantapat, P. (2011). *Efficiency of using the student registration system. Rajamangala University of Technology Thanyaburi*. (Master's degree independent research Rajamangala University of Technology Thanyaburi). Pathum Thani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)